



**fabrik**

*rapport  
d'activités*

**2023**



# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Présentation de l'association.....</b>	<b>8</b>
1.1	Objectif	
1.2	Organigramme	
1.3	Périmètre d'intervention	
1.4	Principaux projets	
<b>2.</b>	<b>Cadre et objectifs de la subvention.....</b>	<b>13</b>
2.1	Rôle du RH - vision et philosophie d'intervention	
2.2	Durée	
2.3	Moyens humains	
2.4	Partenariats	
<b>3.</b>	<b>Obj 1 - Conseil en rénovation et en énergie.....</b>	<b>17</b>
3.1	Objectifs et missions	
3.2	Méthodologie	
3.3	Moyens à disposition	
3.4	Résultats	
3.5	Perspectives	
<b>4.</b>	<b>Obj 1 - Projet 1 : Formation et capacitation.....</b>	<b>36</b>
4.1	Objectifs	
4.2	Description de l'activité et méthodologie	
4.3	Moyens à disposition	
4.4	Résultats	
4.5	Perspectives	
<b>4.</b>	<b>Obj 1 - Projet 2 : Outilthèque.....</b>	<b>44</b>
4.1.1	Description de l'activité et méthodologie	
4.1.2	Moyens à disposition	
4.1.3	Résultats	
4.1.4	Perspectives	

<b>5.</b>	<b>Obj 2 - Développement local intégré.....</b>	<b>50</b>
5.1	Objectifs et missions	
5.2	Description de l'activité	
	Relayer les informations	
	Soutenir projets d'habitants et dynamiques locales	
	Diffuser les enquêtes publiques	
	Informé sur le contrat de rénovation urbaine	
5.3	Moyens à disposition	
5.4	Résultats	
5.5	Perspectives	
<b>6.</b>	<b>Autres actions mises en place par <i>fabrik</i>.....</b>	<b>67</b>
<b>7.</b>	<b>Objectif transversal - Soutien aux politiques de rénovation urbaine.....</b>	<b>82</b>
7.1	Objectifs et missions	
7.2	Lutte contre l'insalubrité et la vacance immobilière	
7.3	Constats sur les effets des politiques régionales et locales sur la dynamique des quartiers	
7.4	Perspectives	
<b>8.</b>	<b>Travail au sein du RH.....</b>	<b>89</b>
<b>9.</b>	<b>Conclusions.....</b>	<b>93</b>
<b>10.</b>	<b>Annexes.....</b>	<b>96</b>

Un lieu n'est jamais  
seulement ce lieu,  
il est aussi un peu de nous.

**Antonio Tabucchi**



A fabrik, la demande en accompagnement et en activités connaît un regain depuis la fin du COVID.

Par ailleurs, l'année a été marquée par un engagement de fond dans un accompagnement externe visant à clarifier l'ADN de la structure, d'en améliorer son fonctionnement interne et de préparer un plan pluriannuel nous permettant de mieux orienter nos actions et de clarifier nos objectifs.

## *Saint-Josse-ten-Noode*

### *Données générales*

Superficie : Saint-Josse est la commune de plus petite superficie de la Région bruxelloise : 1,2 km<sup>2</sup> pour 2,2 % de la population de la Région.

Population : 26.965 habitants (1er janvier 2022)

Densité de population : Saint-Josse a la plus forte densité de population en Belgique: 23.234 hab./km<sup>2</sup>, contre 7 582 hab./km<sup>2</sup> pour la Région bruxelloise et 1 952 hab./km<sup>2</sup> pour la commune de Watermael-Boisfort.

### *Indicateurs socio-économiques*

La précarité de la population en général, le chômage très élevé des jeunes, le décrochage scolaire, la proportion élevée de personnes âgées défavorisées, l'accès aux soins, représentent autant de défis de taille pour la commune. La population de Saint-Josse est relativement fragilisée, pour des raisons économiques, sociales ou de santé.

De population jeune, la commune est également très cosmopolite (plus de 160 nationalités différentes et 60 langues parlées) et connaît un fort taux de mobilité des personnes (population « de transit. ») La part des locataires est importante et les loyers sont parmi les plus bas de la Région. 73 % des ménages résident en appartement.

## *L'habitat à Saint-Josse*

### *| le bâti*

Le bâti est majoritairement constitué de maisons bruxelloise uni-familiales ou de rapport. Près des trois-quarts des logements datent d'avant 1961. Le quartier Nord, cependant, a été rebâti durant le dernier quart du vingtième siècle. Des immeubles de logement collectif occupent les alentours de la place Saint-Josse et de la place Saint-Lazare.

Le bâti est de qualité architecturale et de styles variés ; Saint-Josse a de nombreux logements de petite taille (issus de maisons uni-familiales divisées), vétustes et de confort insuffisant, des bâtiments aux faibles performances énergétiques ainsi que de nombreuses façades dégradées ou défraîchies. Les propriétaires de faibles revenus attendent souvent l'état critique du bâtiment pour faire des travaux d'urgence.

De nombreux éléments de patrimoine architectural disparaissent chaque jour à cause de rénovations de piètre qualité (tant au niveau des matériaux utilisés que du souci du patrimoine).

Les habitudes de vie ou/et le manque d'aération dans les appartements de fortune accélèrent la dégradation des constructions.

Certains intérieurs d'îlots connaissent une suroccupation du fait de la présence de nombreuses annexes, ateliers, etc. Le bâti connaît par ailleurs une densification liée à l'utilisation des combles et caves comme logements, entraînant souvent un non-respect des conditions minimum d'habitabilité. Par ailleurs, certains logements ainsi que de nombreux étages au-dessus des commerces restent vides.

La précarité financière d'une grande partie de la population se traduit dans ses conditions de logement ; la commune présente un grand besoin de logements bon marché. Les logements sociaux et conventionnés sont insuffisants. La part des locataires est importante et les loyers sont parmi les plus bas de la Région. Sur le marché locatif privé, le loyer médian pour un appartement d'une chambre est de 650€ à Bruxelles. Une personne isolée, qui perçoit le revenu d'intégration sociale, doit consacrer environ 70% de son budget à son loyer.

Dans la commune, les logements sont majoritairement peu confortables, certains équipements étant parfois manquants (salle d'eau, chauffage central) et les superficies plancher réduites. Seulement 86,1 % des logements disposent du confort de base, c'est-à-dire d'une salle de bain, de l'eau courante et de toilettes à l'intérieur (moyenne régionale 90,8%.)

Les logements de petite taille, vétustes et de confort insuffisant sont nombreux. Le bâti connaît une dégradation liée aux faibles revenus des propriétaires ainsi qu'à l'usage des logements (surdensité, manque d'aération, etc.) Les problèmes d'humidité liés à l'état du bâti et aux habitudes de vie (condensation, infiltrations...) ont des répercussions sur la santé des habitants et sur la qualité de leur logement. Les combles et caves sont souvent utilisés comme logements, entraînant souvent un non-respect des conditions minimum d'habitabilité. Les bâtiments ont de faibles performances énergétiques (absence d'isolation, châssis simple vitrage, chaudière vétustes, etc.) De nombreux ménages éprouvent des difficultés à payer leurs factures. Entre 1995 et 2020, le prix médian des appartements a été multiplié par 3,6 (50 000 > 200 000 euros en moyenne.)

## *L'habitat à Saint-Josse*

### *| l'espace public*

A Saint-Josse, l'environnement est très artificialisé: près de 81,4 % du territoire communal contre 46,5 % pour la Région. La quantité de surfaces non bâties en intérieurs d'îlots est faible. L'offre d'espaces verts, d'aires de jeux, de lieux de rencontres conviviaux et adaptés à tous dans l'espace public est faible. Les ménages fragilisés sont captifs de logements souvent exigus ; les espaces publics, pourtant rares, sont appropriés par les habitants et les usagers, et sont vecteurs de contrôle social. La participation de ces derniers à la conception des espaces publics mérite d'être appuyée, afin d'offrir un cadre de vie dans lequel chacun puisse se ressourcer.

Le manque d'équipements pour les jeunes de 12-30 ans, d'équipements sportifs, collectifs et de crèches se fait fortement ressentir.

L'espace public de la commune connaît une forte pression liée à la présence de l'automobile (trafic de transit, stationnement). Pourtant, moins du tiers des ménages y sont motorisés.

La pollution atmosphérique est importante; les émissions journalières de NOx sont très élevées, du fait des déperditions énergétiques des bâtiments et du trafic automobile élevé. Les déplacements à pied restent par ailleurs importants.

« Les conditions socio-économiques difficiles ont également un effet direct sur l'état de santé de la population. Les jeunes grandissent généralement dans des conditions matérielles précaires et ne bénéficient guère, vu la densité de l'urbanisation, d'un espace public adapté à leurs besoins. La rénovation du parc immobilier et de l'espace public dans les quartiers denses de la commune reste donc un chantier important. »

### *Sources*

---

- IBSA, Zoom sur les communes 2024:  
[https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Saint-Josse-ten-Noode\\_FR.pdf](https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Saint-Josse-ten-Noode_FR.pdf)
- Atlas AIM, Moniteur des quartiers (IBSA)
- bxl-malade.medor.coop



*Présentation  
de l'association*

# 1.1 Objectif



## Genèse et Raison d'être

Créée en 2007 à l'initiative d'habitant.e.s de Saint Josse, l'asbl la maison de la rénovation urbaine, devenue ensuite fabrik en 2014, s'est construite en réaction aux défis liés à l'autonomisation des habitant.e.s quant à leur habitat. Sa perspective est traversée par les enjeux écologiques présents et futurs ainsi que par la réappropriation et le soin des « biens communs ».



## Notre objectif général

L'asbl fabrik souhaite contribuer à l'appropriation positive de l'habitat par ses habitant.e.s. Nous entendons « habitat » au sens de l'environnement défini par un ensemble de conditions (physiques, démographiques, sociales, politiques, écologiques...) dans lequel vivent ou évoluent une série de vivants (individus, collectifs, espèces...). Il recouvre aussi bien l'espace privé (le chez soi) que les autres espaces vécus (espaces publics, équipements, espaces d'expression...).



## Notre vision

Une ville résiliente fabriquée ensemble. Des quartiers en mouvement, sains, apaisés, conviviaux et inclusifs.



## Notre mission

fabrik est une association qui souhaite contribuer à l'appropriation positive de l'habitat par ses habitant.e.s. au travers de la mise en place d'outils et d'espaces d'échange, de cocréation et d'expérimentation collective à l'échelle locale.



## Notre public cible

L'ensemble de nos actions sont réalisées pour et avec les habitant.e.s du territoire sur lequel a lieu l'action. Nous entendons par « habitant.e d'un quartier » les êtres qui y vivent, le vivent, le fréquentent, le traversent, s'y expriment.



## Notre approche de travail

Nous envisageons donc notre asbl comme un espace de ressources, de réflexion, de co-création et d'expérimentation collective pour et avec les habitant.e.s. Notre équipe aux parcours complémentaires travaille dans une approche participative et locale, c'est-à-dire ancrée à l'échelle du territoire de chaque projet. Nos actions font sens si elles s'intègrent dans des dynamiques existantes portées par un réseau de partenaires avec qui nous défendons des valeurs communes.

# 1.2 Organigramme

En 2023, l'équipe de fabrik s'est stabilisée, notamment grâce aux deux nouveaux conseillers en rénovation engagé en 2022. Ces engagements ont permis un renforcement au sein du CR et d'aller plus loin dans notre projet d'accompagnement des habitants de la commune.

L'association souhaiterait pouvoir continuer à s'agrandir pour renforcer le travail actuel (présence sur le terrain, communication, recherche de financements...) et développer de nouveaux projets complémentaires en lien avec l'habitat et l'espace public.

**Coordination - Conseil en rénovation et énergie**  
Esteban Fuertes Gonzalez : EF

**Agent DLI - Chargée de projet**  
Eloïse Dhuy : ED

**Agent DLI - Communication - Chargé de projet**  
Mathieu Wérotte : MW

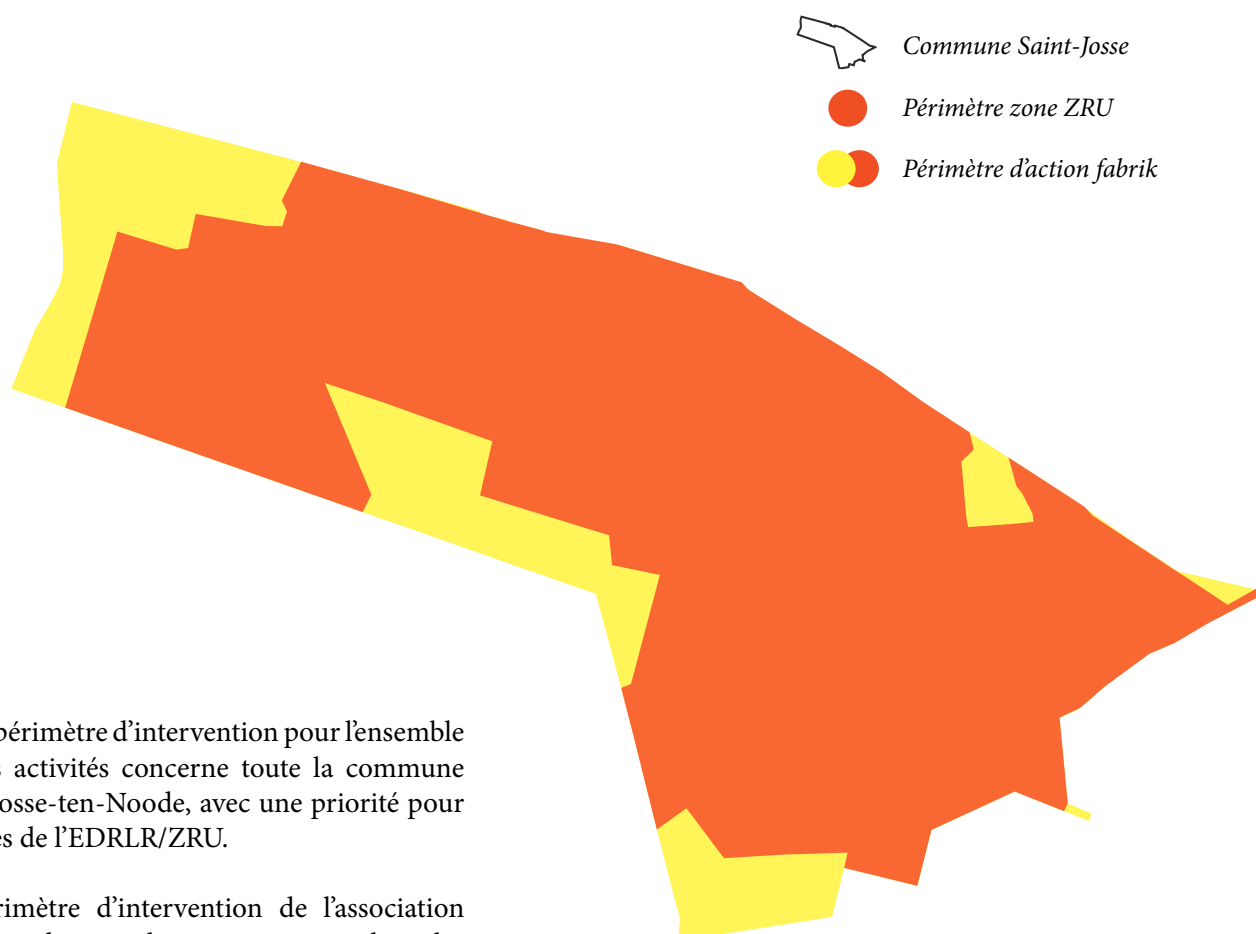
**Chargé de projet - renforcement CR**  
Mathieu Lautrédoux : ML

**Conseil en rénovation et énergie**  
Jules Gardoni : JG (début contrat: septembre 2022)

**Conseil en rénovation et énergie**  
Paula Chaves : PCh (début contrat: octobre 2022)

Postes	Nb ETP BE	Nb ETP Urban	Projets (hors RH)	Nb ETP total
<b>Conseil réno</b>	EF 0.425	EF 0.20		
	ML 0.125	ML 0.20		
	JG 0.3	JG 0.3		
	PCh 0.45	PCh 0.35		
<b>Subtotal</b>	<b>1.3 ETP</b>	<b>1.05 ETP</b>		<b>2,35 ETP</b>
<b>DLI</b>		ED 0,6		
<b>Subtotal</b>		<b>0.6 ETP</b>		<b>0.6 ETP</b>
<b>Projets + com</b>	MW 0,15	MW 0,05	MW 0,2	
	ML 0,125 (via Maribel)		ML 0,15	
<b>Subtotal</b>	<b>0.275 ETP</b>	<b>0.05 ETP</b>	<b>0.35 ETP</b>	<b>0.675 ETP</b>
<b>Gestion + Coord</b>	MW 0,1	MW 0,1		
	EF 0,125 (via Maribel)	EF 0,05		
<b>Subtotal</b>	<b>0.225 ETP</b>	<b>0.15 ETP</b>		<b>0.375 ETP</b>
<b>Total</b>	<b>1.8 ETP</b>	<b>1.85 ETP</b>	<b>0.35 ETP</b>	<b>4 ETP</b>

## 1.3 Périimètre d'intervention



Notre périmètre d'intervention pour l'ensemble de nos activités concerne toute la commune Saint-Josse-ten-Noode, avec une priorité pour la zones de l'EDRLR/ZRU.

Le périmètre d'intervention de l'association correspond aux limites communales, les secteurs statistiques Nord, Rogier, Manhattan et Jardin Botanique exclus; il comprend les secteurs statistiques suivants: Bossuet, Charité, Chaussée de Haecht, Houwaert, Madou, Place Saint-Josse, Saint-François, Prairie, Saint-Lazare, Steurs.

Liste des rues délimitatives : limites communales – rue Royale – rue Botanique – boulevard Saint-Lazare – place du Nord.

Dans le cadre de ses missions via le Réseau Habitat, *fabrik* s'adresse à tous les ménages qui habitent Saint-Josse-ten-Noode, avec une priorité pour les zones de l'EDRLR/ZRU. Ce périmètre est identique pour la subvention de Bruxelles Environnement.

# 1.4 Principaux projets

En tant qu'association membre du Réseau Habitat, notre asbl développe son action principalement autour de **2 axes de travail**, qui seront décrits dans la suite de ce rapport :

**Développement local intégré (DLI)**

**Conseil en rénovation et en énergie**

Le travail entamé en interne cette année a permis de restructurer les axes de travail de fabrik. Nous avons regroupé nos projets en 3 « pôles » complémentaires :

## *Chez Nous*

Ce pôle repose sur le travail de développement local intégré (veille, diagnostic, relais d'informations, soutien aux projets citoyens.)

Il va plus loin en mettant en place des actions propres dans l'espace public visant à impulser des dynamiques, montrer des possibles, sensibiliser sur le pouvoir d'action, notamment collectif, des habitants.

Il s'intéresse aux enjeux liés à l'espace public au sens large, incluant les espaces d'expression et de participation existants.

Il cherche également à se développer sur des enjeux spécifiques choisis comme focus pour leur impact en tant que levier d'action : la ville des enfants, la nature en ville...

## *Chez Soi*

Ce pôle se concentre sur l'habitat au sens du logement. Partant du postulat qu'être bien chez soi, est un préambule indispensable à être bien dans son quartier. Son objectif est d'aider à l'amélioration du logement par diverses approches liées au rôle du conseil en rénovation. Un accompagnement dans la rénovation par une approche écologique/durable via des conseils sur les aspects techniques et les solutions de financements. Des sessions d'information et de sensibilisation sur des thématiques liées au logement (importance d'agir en amont des problèmes, insalubrité, droit des locataires et propriétaires, consommation d'énergies, matériaux écologiques, etc.) ; la capacitation des habitants à travers des ateliers, le prêt d'outils, l'accompagnement dans les projets de rénovation, etc...

L'objectif de ce pôle est de répondre par des approches diversifiées aux différentes problématiques liées aux logements sur la commune de Saint-Josse.

## *Ici*

Ce pôle est centré sur le lieu comme potentiel de rencontres, d'échange, d'émulsion : permettre à des travailleurs, habitants, usagers etc d'habiter un lieu autrefois inoccupé, casser l'entre-soi, décloisonner les publics, porter attention à la dimension de soin, à l'appropriation.

Des actions telles que l'outilthèque s'inscrivent au croisement de ces trois pôles : faciliter le faire soi-même en matière d'amélioration du chez soi (logement) ou du chez nous (espace public), tout en se croisant dans le lieu qui accueille et permet l'existence de ce projet.



*Cadre  
et objectifs  
de la subvention*

## 2.1 Rôle du RH

### *Vision & philosophie d'intervention*

Les associations du Réseau Habitat constituent les acteurs associatifs privilégiés des politiques de Rénovation Urbaine depuis le début des années 90. Elles s'inscrivent dans une stratégie régionale agissant prioritairement dans la zone de revitalisation urbaine (ZRU). Elles orientent prioritairement leur action vers la stimulation de la rénovation urbaine, en particulier auprès des publics les plus fragilisés en vue de :

- les sensibiliser, les informer et les accompagner, sur les outils existant en matière d'amélioration du cadre du bâti, d'une part ;
- augmenter leur capacité de s'impliquer dans les politiques menées à l'échelle des quartiers, d'autre part.

Elles intègrent les dimensions sociales et environnementales de façon transversale dans l'ensemble de leurs actions. Elles sont mandatées par la Région pour renforcer le bon développement de sa politique de rénovation et de développement territorial.

Le RH intervient à des échelles différentes : du ménage au quartier et du quartier au ménage, alliant une approche individualisée de l'habitat et une intervention au niveau du quartier à partir de dynamiques collectives. Elles se trouvent dès lors à la croisée de plusieurs dispositifs publics.

Le rôle identifié de soutien en matière d'amélioration de l'habitat les amène à toucher un public conséquent qu'elles peuvent connecter aux dynamiques relatives au quartier, telles que les Contrats de Quartier, les Contrats de Rénovation Urbaine, etc. Par ailleurs, leur intervention à l'échelle du quartier par l'intermédiaire de l'espace public leur permet de renforcer l'information sur l'amélioration de l'habitat. L'habitat et le territoire sur lequel il s'érige sont les supports à partir desquels se conçoivent la ville, le lien entre l'espace public et l'espace privé, le lien entre la qualité d'un bâtiment par rapport au ménage qui l'occupe et la qualité d'un bâtiment par rapport à l'environnement dans lequel il se trouve. Par conséquent, le RH agit de façon transversale dans ces différents champs : logement, développement territorial et environnement.

## 2.2 Durée

Un an, du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.

## 2.3 Moyens humains

*fabrik* se compose de 6 personnes (4 ETP).  
Voir la répartition détaillée dans l'organigramme.

Les formations et expertises multidisciplinaires des membres de l'équipe permettent aux différents pôles de la structure de se soutenir et travailler de manière complémentaire: appui technique, appui dans la coordination et l'organisation des événements, dans la recherche de partenaires, développement des thématiques...

## 2.4 Partenariats

*fabrik* travaille avec une série d'acteurs locaux et régionaux, asbl (domaines du logement, cohésion sociale, développement durable, agriculture urbaine, égalité hommes-femmes, consommation responsable, culture, énergie, participation citoyenne, mobilité, sécurité routière, éducation permanente, etc), collectifs citoyens, comités de quartiers, administrations communales et régionales, programmes de cohésion sociale, écoles, universités, structures de santé, coopératives citoyennes, bibliothèques...

### **Les associations et la coordination du Réseau Habitat**

Le RH est composé de 8 autres asbl et d'une structure de coordination. Ces 9 acteurs sont nos partenaires privilégiés sur les thématiques en lien avec la rénovation urbaine durable, que ce soit dans la mise en place de méthodologies de travail, la création d'outils et de stratégies d'actions à destination des bénéficiaires, ou encore dans le cadre de remontées de notre pratique du terrain vers les instances régionales.

### **Bruxelles Environnement**

Le RH est un partenaire officiel du Prêt vert bruxellois. Les demandeurs peuvent maintenant passer par nos associations pour introduire une demande de PVB.

Les formations proposées par Bruxelles Environnement sont d'importantes sources d'information et de mises en lien pour le renforcement de notre expertise et de notre réseau.

Les outils et maquettes pouvant être empruntés sont également des supports techniques et pédagogiques très intéressants dont notre association gagnerait à profiter davantage.

L'outilthèque (subside Zéro Déchet pour les associations).

*Amazonie*, Maison de Santé Atlas, *Maison de Santé Potager*, Le GASAP Dikannegas, *les potagers Boondaël-Ernotte à Ixelles*, les compost et potager du Jardin des Familles, *le Moulin Vert (Quartier Vert)*, le collectif « le trottoir d'en face », *le réseau de bénévoles des composts de quartier*, Programme de Cohésion Sociale Méridien 1210, *école de devoirs et cours de FLE de l'Institut Kurde*, Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg / Elder, *Tochten van Hoop Brussel vzw*, Bibliothèque de Saint-Josse, *Atelier Horizon (urbanisme et architecture paysagère)*, Ecole du Parvis (Saint-Gilles), *Pouvoir organisateur (commune Saint-Gilles)*, Brede School Molenbeek, *Service Jeunesse Molenbeek*, Diens Nederlandstalige Cultuur Molenbeek, *Ecole Le Colibri (Watermael-Boitsfort)*, service Extrascolaire-ATL (commune Watermael-Boitsfort), *École des 7 Bonniers (Forest)*, Cellule pédagogique (commune Forest), *La Roseraie (Saint-Gilles)*, la Zinneke, *LAMAB*, La Serre, *La Clef*, La voix des sans papiers, *Habitat & Rénovation*, CQD Athénée, *La Résidence Miramar*, BRUZZ, *Vivacité*, BXFM, *Vicinia*, Mondequibouge.be, *asbl EYAD*, asbl Saint-Vincent, *Service de Santé Mentale « Le Méridien »*, Helix, *centre de jour de l'hôpital psychiatrique St Jean asbl*, Push, *asbl Remarquable*, Réseau IDée, *Jardins Santé à Bruxelles*, Faculté d'Architecture de La Cambre, *le GRACQ*, l'Ihcs, *l'école "du dehors" de la sagesse*, atelier lotte & rené, *Centre Féminin d'Éducation Permanente*, Fédération des Services Sociaux (BRI-CO), *Sima asbl*, PCS Botanique Saint-Josse, *Café populaire*, Réseau des composts de quartier, *La Barricade asbl*, La Voix des Femmes asbl, *BRAL*, Réseau des Maîtres Maraîchers, *Jeunes Schaerbeekois au Travail*, Françoise De Smet, *Guy Cardoso*, BIB Joske, *Facilitateur Agriculture Urbaine*, Simon Blanckaert paysagiste, *Inneke van Waeyenberghe*, collectif 7<sup>ème</sup> gauche, *commune de forest*, habitat et rénovation, *végétalab...*

*Partenaires*

fabrik

*Commune*

*le service Eco-conseil  
le service Urbanisme  
le service des Travaux Publics*

*Région*

*Urban.brussels (Réseau Habitat)*

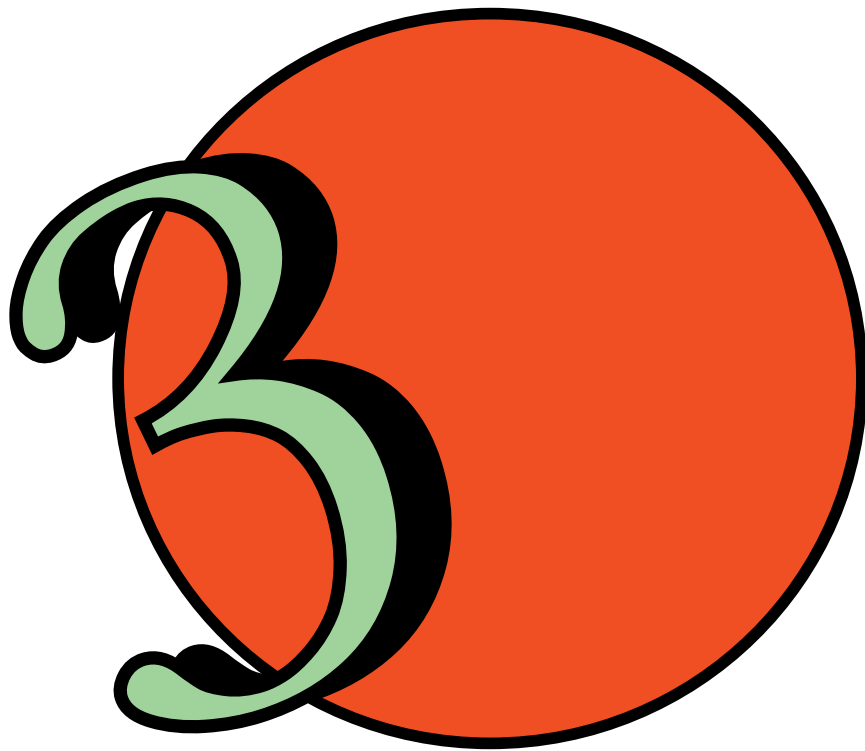
Bruxelles Environnement

*Homegrade*

CRH

*Associations du RH*

Bruxelles mobilité



*Obj 1 -  
Conseil en Rénovation  
et en Energie*

Depuis plusieurs années, nous développons une approche multi-directionnelle de la rénovation de l'habitat: nous considérons que l'approche des enjeux de la rénovation et de l'amélioration de l'habitat diffère selon les points de vue: culturel, économique, social et familial, et qu'il est pertinent de proposer différentes manières d'aborder le sujet.

Nous avons restructuré notre travail d'incitation à la rénovation autour de 2 axes principaux.

● **Axe Formation et Capacitation : Introduction aux enjeux de la rénovation pour les habitants, à la qualité de l'habitat et à son l'entretien.**

- ◆ Permanences hors de fabrik – diffusion mission CR
- ◆ Découverte des aides économiques (primes et prêt/crédit)
- ◆ Informer les usagers des enjeux stratégiques de « l'Alliance Révolution »
- ◆ Informer les habitants sur les liens entre factures énergétiques et qualité du bâtiment
- ◆ Former les habitants à l'entretien de leur logement
- ◆ Capaciter les habitants quant à l'amélioration de leur lieu de vie
- ◆ Former et informer par des séances thématiques : des séances d'informations pédagogiques et interactives sur un thème lié à l'habitat : économie d'énergie, isolation (principes de base), humidité (apprendre à identifier les causes), changer ses châssis (principe de base). (Projet 1)
- ◆ Outilthèque : entre capacitation et réduction des déchets, ce projet s'inscrit dans la volonté de fabrik de diversifier l'approche de la mission du conseil en rénovation et énergie et d'utiliser au mieux les moyens humains et matériels à disposition. (Projet 2)

● **Axe Conseil et Accompagnement à la rénovation avec visites et suivi de projet.**

- ◆ Première orientation et prise de rendez-vous en fonction des besoins de l'utilisateur.
- ◆ Visites, rapports de visites, analyses des devis, analyses des plans, factures, contrats.
- ◆ Réalisation d'un diagnostic général du logement ou du bâtiment.
- ◆ Accompagnement personnalisé tout au long du projet suivant les besoins.
- ◆ Accompagnement numérique dans les différentes démarches administratives : primes, financements, etc..

De par cette structure, nous souhaitons toucher plus largement le public de Saint-Josse et nous rapprocher de la réalité de notre quartier, tout en gardant les mêmes objectifs de base.

Nous sommes convaincus que la sensibilisation est une porte d'entrée pour la rénovation dans les milieux moins favorisés.

## 3.1 Objectifs et missions

Nos objectifs et missions sont définis dans le cadre du Plan pluriannuel pour le RH (PPA 2022-2026).

**L'objectif 1 du PPA** réside dans l'incitation à l'entretien, la rénovation du bâti et à l'amélioration du cadre de vie, en lien avec la politique régionale d'amélioration des performances énergétiques des bâtiments et la promotion de l'éco-construction.

Inciter les habitants à participer à l'amélioration du bâti, en priorité dans les quartiers de la ZRU, par des activités d'information, de sensibilisation et d'accompagnement individualisé sur les techniques constructives, la performance énergétique des bâtiments, l'utilisation rationnelle de l'énergie, l'éco-construction ainsi que sur les différentes aides publiques mobilisables.

**Mission :** La mission des associations du RH consiste en l'accueil, l'information, la sensibilisation et l'accompagnement individualisé des ménages dans l'amélioration de la qualité de leur logement, avec une action prioritairement destinée aux ménages fragilisés.

Cet axe de notre travail vise à fournir des conseils et aides tels que :

- ◆ Information de base sur les nouvelles mesures d'efficacité énergétique via une approche proactive (Rénolution.)
- ◆ Des informations techniques et urbanistiques, du conseil en matière d'insalubrité, des explications sur les différentes primes existantes, les réglementations et normes en vigueur.
- ◆ Une incitation à la rénovation dans une optique durable, via une information sur les matériaux biosourcés et leur utilisation, ainsi que sur les primes existantes.

Les personnes que nous accueillons reçoivent donc un panel d'informations touchant aussi bien à la rénovation de manière générale qu'au domaine énergétique puisque les deux sont intimement liés et qu'il est, de nos jours, devenu impensable d'envisager des travaux sans penser aux performances énergétiques et à l'éco-construction.

## 3.2 Méthodologie

Trois points ont été développés dans le cadre du conseil en rénovation :

- A. Contacts sur le terrain et partenariat
- B. Permanences et rendez-vous dans notre local
- C. Visites à domicile

## ● A. Contacts sur le terrains et partenariat

L'axe central de cet objectif est d'aller à la rencontre de l'ensemble des usagers (habitants, commerçants, associations, ...) sur le territoire de la commune de Saint-Josse-Ten-Noode.

Nous avons développé en 2023 l'objectif de consolider nos liens avec nos partenaires historiques, tout en étudiant de nouvelles opportunités de collaboration avec d'autres acteurs de Saint-Josse.

Il est encore difficile et chronophage d'attirer les habitants de la commune de façon individuelle. C'est pour cela qu'en 2023 nous avons privilégié le renforcement des relations avec nos partenaires classiques mais aussi le développement de liens avec d'autres structures de Saint-Josse, ayant déjà un public constituée. Comme par exemple le CPAS, Maison de Famille, voix des femmes, maison Santé potager, Le méridien, EYAD, etc.

Dans les locaux de fabrik, mis à la disposition du quartier, des événements sont organisés régulièrement par les habitants. Le café populaire par exemple favorise les rencontres et les échanges entre voisins et permet également de faire connaître les différentes activités développée à fabrik. Ces moment sont donc aussi des opportunités de premier contact.

Le conseil en rénovation sur le terrain a développé plusieurs objectifs stratégiques :

- ◆ Développer une relation de confiance avec les usagers directement sur le territoire de la commune.
- ◆ Présenter l'association fabrik, en particulier le conseil en rénovation. Il est primordiale que l'asbl se fasse connaître sur l'ensemble de sa commune, notamment dans le quartier Nord. Cette zone est particulièrement concernée par les enjeux de l'insalubrité et de d'inhabitabilité, autant sur des questions structurelles que sanitaires.
- ◆ Mise à disposition des personnes de documentation / informations pertinentes (des fiches de rénovation, des documents de la bibliothèque de l'association, des sites internet, des contacts, des services, ...)
- ◆ En profiter pour attirer l'attention des interlocuteurs sur d'autres actions de fabrik en tant qu'association de quartier comme l'outilthèque, les séances d'informations, etc...

## ● B. Les permanences et rendez-vous

Quand les personnes contactent l'ASBL, elles arrivent souvent avec un problème, parfois un projet. L'enjeu est alors d'y répondre, en récoltant un maximum d'informations (ce qui peut passer par une visite sur place), mais aussi en élargissant les perspectives de la personne en lui expliquant les divers possibles d'une manière adaptée à sa situation.

- / Informer et sensibiliser dans les domaines visant la qualité de l'habitat
- / Accompagnement individualisé – solutions techniques
- / Accompagnement individualisé – primes

### **Concrètement**

- ◆ Le public est accueilli par un architecte conseiller en rénovation dans les locaux de l'association (ou à l'extérieur) du lundi au jeudi et sur rendez-vous.
- ◆ Une fiche contact est établie et encodée dans un tableau général.
- ◆ Les demandeurs qui ont besoin d'un suivi plus intensif sont rapidement identifiés et seront accompagnés tout au long de leur projet de rénovation : aide dans l'élaboration du dossier de primes, aide à la mise au point d'un projet de rénovation, visite, contact avec les entrepreneurs, comparaison de devis, questions urbanistiques. (Ces demandeurs nécessitent le plus souvent également un accompagnement numérique : démarche administrative, création d'adresse mail, etc...)
- ◆ Durant les permanences, nous apportons une information sur les données liées aux primes, à la PEB, à l'urbanisme, des informations légales, tout en croisant ces données avec une expertise sur les questions techniques.
- ◆ Nous analysons de manière détaillée les devis afin d'estimer si toutes les informations nécessaires (au bon déroulement du chantier comme au futur dossier de demande de prime) sont bien reprises.
- ◆ Nous sommes en contact régulier avec les fonctionnaires du Service de l'Urbanisme de la Commune afin de nous informer et d'accompagner les demandeurs dans leur parcours. Il n'y a pas de collaboration formelle avec le Service Urbanisme de la Commune.
- ◆ Faciliter le dialogue entre les différents acteurs de la rénovation (exemple: entrepreneur / corps de métier et l'habitant).

### **C. Les visites à domicile**

Après une première rencontre, nous proposons une visite à domicile si cela s'avère nécessaire. Cette action permet d'obtenir un diagnostic plus précis de la problématique évoquée et de potentiellement découvrir de nouveaux points d'attention.

Les visites jouent également un rôle important dans la construction d'une relation de confiance avec le demandeur, ce qui facilite davantage les procédures de rénovation selon nos observations dans plusieurs cas.

### **Concrètement**

- ◆ Sur rendez-vous, un architecte-conseiller en rénovation visite les lieux. Il prend des notes, des photos, regarde l'ensemble du logement et discute avec les occupants.
- ◆ Les visites permettent de hiérarchiser les travaux par ordre d'importance et par pertinence. Ainsi que, le cas échéant, d'établir un programme de différentes phases qui prennent en compte l'urgence de la situation, la réalité financière du demandeur et les règles de l'art en matière de construction.

- ◆ L'architecte-conseiller porte également son regard sur d'autres potentiels problèmes observables et/ou déductibles, car souvent, le demandeur ne sait pas qu'il y a d'autres vices/désordres ou d'autres possibilités d'amélioration de la qualité de vie.
- ◆ Mettre à disposition des personnes de la documentation / informations pertinentes (des fiches de rénovation, des documents de la bibliothèque de l'association, des sites internet, des contacts, des services, ...)
- ◆ En profiter pour attirer l'attention de la personne visitée sur d'autres sujets que l'ASBL traite aussi, directement ou indirectement.
- ◆ Écrire un rapport de visite à chaque visite, document de base pour le suivi.
- ◆ Faire le suivi du dossier.

## *3.3 Moyens à disposition*

### **Une équipe**

Depuis fin 2022, l'équipe du CR est constitué des trois même conseillers et conseillères en rénovation et énergie (équivalent à 1,9 ETP en moyenne). À cela s'ajoutent d'autres collaborateurs ponctuels au sein de notre équipe qui complètent notre mission.

Le responsable du CR travaille au sein de fabrik depuis 10 ans, ce qui crée une proximité et une facilité de contact qui donnent confiance et sécurité aux habitants. Le reste de l'équipe CR est stable depuis environ 1 ans et demi et manifeste une volonté de pérennisation, si le subsides le permet, pour accomplir au mieux sa mission.

Nous continuons à développer une stratégie similaire aux années précédentes. Celle-ci apporte une attention particulière aux contacts avec les habitants sur le terrain et à la vulgarisation des informations techniques liées aux sujets de la rénovation et de l'énergie.

### **Un lieu**

Notre lieu de travail est situé rue du Moulin 85-89.

### Une amplitude horaire

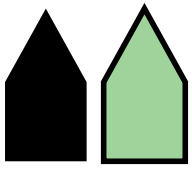
Depuis 2016, le conseil en rénovation accueille les demandeur.ses du lundi au jeudi de 9h30 à 17h30. Nous proposons à tous les demandeur.ses de prendre rendez-vous pour une meilleure organisation de l'agenda.

Les personnes qui se présentent sans rendez-vous sont accueillies directement si possible, sinon un rendez-vous est fixé.

## Des outils







# LE CONSEIL EN RÉNOVATION ET ÉNERGIE

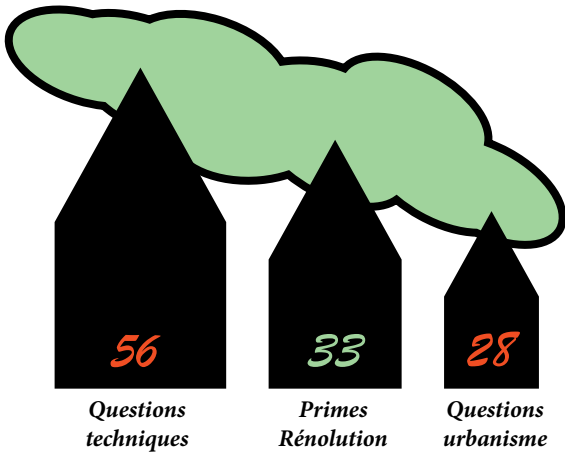


Via nos partenariats, nous avons touché: **+200 habitants**, et **+20 associations**.

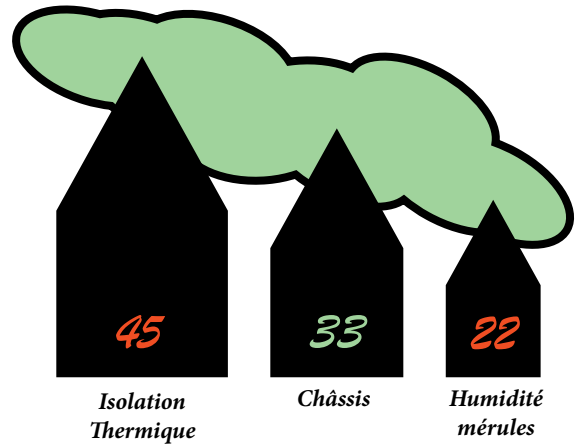


En 2023, **1182 interventions** ont été nécessaires à la gestion **des 112 dossiers** concernant **53 logements**

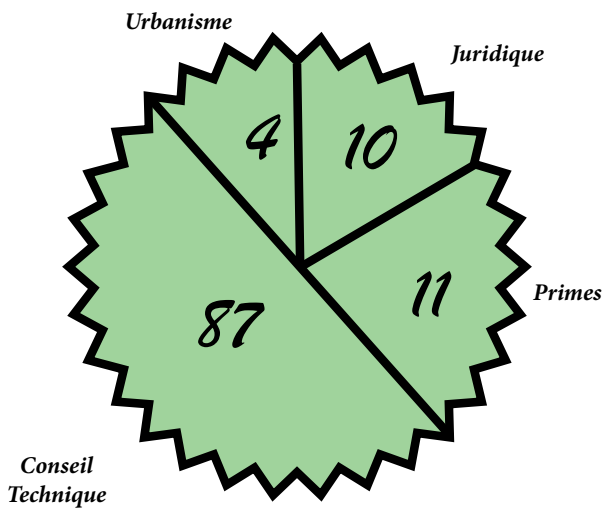
## LE 70P3 DES TYPES DE DEMANDE



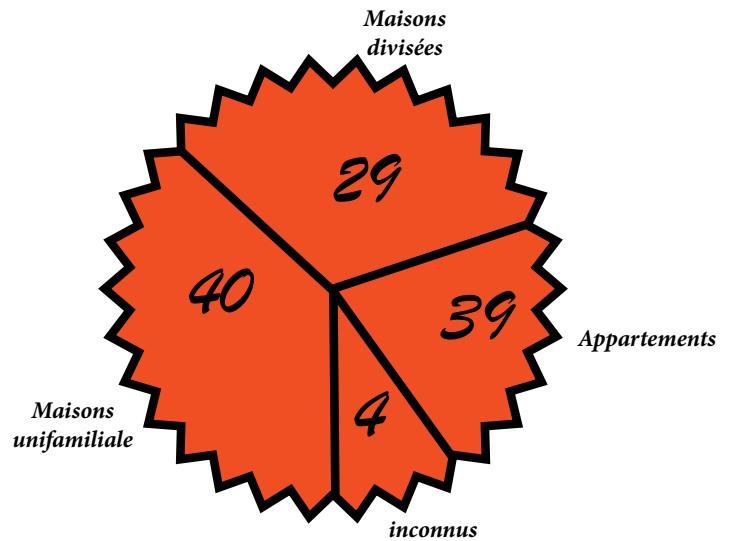
## LE 70P3 DES TYPES DE TRAVAUX



## 53 LOGEMENTS DE LOGEMENTS



## TYPES DE BIEN



## 3.4 Résultats

### Données générales

---

En 2023 nous avons réservé une place importante aux partenariats avec les autres associations tenodoises.

On distingue ici :

- ◆ les contacts via les partenariats (lors des permanences, événements, ateliers et séances informatiques) ; liés à une démarche proactive d'information et de conseil de la part de l'équipe CR
- ◆ les demandes traitées ; liés à la réponse à une demande d'accompagnement et de conseil

### Les partenariat

- ◆ 8 permanences extérieures
- ◆ Plus de 15 actions informatives (ateliers, séances thématiques, etc)

Qui ont impacté :

- ◆ Plus de 200 personnes ont pris connaissance de nos services
- ◆ Plus de 20 associations situées dans le quartier ont été informées de l'évolution de nos missions.

### Demandes traitées

- ◆ 112 personnes ont formulées une demande concrète au CR
- ◆ 86 nouveaux demandeur.ses en 2023
- ◆ 26 demandeurs de 2022 sont repassés pour un suivit de leurs demandes
- ◆ 53 visites à domicile ont été réalisées sur l'ensemble

Pour un total de 591 interventions liées aux dossiers

Les visites restent un outil très important de notre travail avec le public. Nous sommes très près du nombre de visite de 2022, avec presque 1 visite tous les 2 demandeur.ses.

La plupart des demande (76.7%) viennent de nouveaux demandeurs, le restant (23.3%) sont des demandes qui reviennent pour le suivi d'un dossier commencé en 2022. Les inquiétudes dues à l'augmentation des prix de l'énergie continue à être au cœur de nombreuses nouvelles demandes.

Nous accordons une attention toute particulière aux personnes en situation de fracture numérique, ou ayant des difficultés avec les langues nationales. Cette situation concerne une part significative de notre public en 2023 (20.5%). Leur suivi est très chronophage et les moyens humains existants sont souvent insuffisants pour pouvoir les aider autant que nécessaire.

Pour l'année 2023, les dossiers en fracture numérique ont été gérés en interne. En prévision de l'augmentation de ce type de demandes, nous sommes en train de développer des liens avec les espaces publics numériques du quartier de manière à nous appuyer sur leur assistance.

### **Catégorie de revenus**

---

En 2023, nous constatons une proportion très similaire de ménages ayant des «revenus moyens» et de ménages avec des «bas revenus» (moins de 37.600 €), respectivement 39.2% et 45.5%. Seulement 4.5% de demandeurs de 2023 appartiennent à la catégorie « haut revenus »

### **Type de bien**

---

En 2023, les pourcentages entre les différents types de biens sont plus équilibrés entre eux que les années précédentes. Nous considérons que ceci doit être dû à l'omniprésence de la question énergétique chez les demandeurs en 2023.

35.7% des demandes concernent des maisons unifamiliales non-divisées, principalement des propriétaires de longue date qui souhaitent améliorer certains aspects de leur maison, généralement la chaudière et les châssis de fenêtres. Nous avons observé en 2023 une augmentation des demandes sur les questions d'isolation, les panneaux photovoltaïques et les pompes à chaleur.

25.8% des demandeur.ses habitent des maisons divisées.

34.8% des demandeur.ses habitent des immeubles à appartements.

Les 3.7% restants émanent de structures associatives qui nous contactent pour des questions liées à leur espace de travail : aménagement, rénovation thermique et problèmes d'insalubrité.

### **Origine du contact**

---

Dans 58.9% des cas, l'origine du contact était liée aux actions locales, à la vitrine de fabrik et aussi au travail de terrain. On remarque une forte attractivité chez beaucoup de passants due à la configuration de nos espaces, des grandes vitres qui permettent le regard sur les activités en cours. Un panneau d'affichage est quotidiennement déposé sur le trottoir avec des informations sur l'association et notamment les permanences.

Notre service d'emprunt d'outils pour le bricolage (outilthèque de quartier) contribue aussi à amener des personnes. Souvent le prêt d'un outil devient l'occasion d'un partage d'informations liée à la rénovation.

On note que 13.3 % des contacts sont liés à des collaborations avec le tissu associatif local, lors de partenariats sur des projets ou des séances d'information par exemple.

## Type de demandes

---

Les demandeurs nous contactent principalement pour des questions liées aux **primes en général** (primes à la rénovation, énergie, rénovation de façade ou communales). L'autre grande partie concerne les habitants qui viennent pour des **questions techniques** (pathologie du bâtiment, choix de rénovation,...), qui nous mènent régulièrement au sujet des différentes solutions de financements.

Une autre catégorie de public envisage plutôt des transformations de son logement, à travers la construction d'une extension, d'une annexe. Ces demandes sont souvent liées à des questions urbanistiques qui peuvent alors renvoyer à une demande de permis d'urbanisme et éventuellement au recours à un architecte.

L'augmentation de la demande de questions urbanistiques est due à une mauvaise compréhension des services que nous offrons: les personnes s'adressent à nous alors qu'elles ont besoin d'une information du service de l'urbanisme ou d'un architecte pouvant les suivre dans leur rénovation.

Les primes sont importantes comme appui économique pour les personnes, qui, lorsqu'elles sont au courant de leur existence, ne savent pas forcément comment entreprendre les démarches.

La forte demande pour des questions techniques est due à un manque de communication avec les entrepreneurs sur la mise en œuvre des travaux, les devis,... De plus, on insiste sur les questions techniques liées aux problèmes d'insalubrité en expliquant les effets nocifs pour la santé ou les situations de danger.

La question écologique (choix de matériaux naturels, techniques de construction moins énergivores comme le réemploi de matériaux, production d'énergie alternatives...) est pour nous une priorité même s'il est parfois difficile de véhiculer certains messages.

## Type de travaux

---

Lors des rendez-vous, les types de travaux le plus abordés sont :

- ◆ 17.1% Isolation thermique
- ◆ 12.5 % Châssis
- ◆ 8.3 % Humidité / Mèrulle / Ventilation
- ◆ 7.9 % Chauffage
- ◆ 7.9 % toiture

Les demandes ont été assez variées mais on remarque qu'elles sont toutes liées à des besoins essentiels, en lien avec la notion de confort énergétique. L'origine est généralement dûe à l'ancienneté du logement concerné, à un manque d'entretien qui a mené à sa dégradation ou encore à une série d'interventions faites sans vision d'ensemble.

Une demande cache le plus souvent d'autres problèmes. C'est la raison pour laquelle nous privilégions les visites à domicile, de manière à avoir une vision d'ensemble qui évite les mauvais diagnostics tout en permettant de phaser les travaux par priorité.

## Principales demandes traitées dans le cadre du conseil en rénovation

---

- ◆ Demande d'une lecture globale sur les travaux et les démarches à mettre en place.
- ◆ Renseignements sur les primes en général.
- ◆ Analyse de devis afin de pouvoir donner un avis sur leur formulation (en cas de demande de prime), sur le coût des travaux ainsi que sur les techniques et matériaux mis en œuvre.
- ◆ Problèmes de salubrité dans le logement (humidité qui peut être due à la mauvaise qualité du bâti - isolation/ventilation de mauvaise qualité ou irrégulière).
- ◆ Parcourir le budget ensemble est une étape essentielle pour aider les demandeurs à pouvoir prendre une décision en toute confiance et envisager plus sereinement d'éventuels travaux de rénovation.
- ◆ Questions précises sur les aspects durables des matériaux de construction.
- ◆ Renseignements sur les possibilités de prêt avantageux, Crédal et fonds du logement (peu fréquent).
- ◆ Lien de communication entre propriétaire et locataire.
- ◆ Procédure pour la mise en action des travaux (permis d'urbanisme - contacts architectes - primes - contacts)
- ◆ Impact du cadastre sur les rénovations: il existe une crainte récurrente qui fait croire que faire des travaux de rénovation implique toujours une augmentation du cadastre.
- ◆ Conseils d'aménagement d'intérieur: quels travaux privilégier pour une amélioration de son espace domestique ou de son jardin ?
- ◆ Questions techniques liées à l'auto-rénovation comme l'usage de certains types d'outils ou matériaux.

*“ Avez vous l'adresse d'un bon entrepreneur ? ”*

Nous proposons plusieurs possibilités: confédération des entreprises, catalogue d'entrepreneurs, réseaux de voisins, entreprise sociale.

*“ Les propriétaires ne viennent que rarement sur place, car ils ne vivent pas en Belgique. Quand ils viennent, ils ne font que des petits travaux très rapides ”*

Nous pouvons proposer une visite de diagnostic et un rapport qui explique au propriétaire les risques de dégradation sur le long terme de son bien.

*“ Est-ce que c'est une bonne idée de remplacer ma chaudière à condensation par des panneaux solaires et une PAC pour épargner de l'argent ? ”*

L'idée d'une solution miracle est à nuancer au regard des différentes typologies de logements et de leur état. De plus, il se peut que d'autres interventions soient plus intéressantes pour commencer.

*“ Pourquoi ai-je besoin d'un thermostat d'ambiance si j'ai des vannes sur les radiateurs ? ”*

Il y a un malentendu récurrent sur la façon de régler la température dans le logement.

*“ Mon propriétaire a augmenté mon loyer de plus de 150 euros, a-t-il le droit ? ”*

Nous tâchons aussi d'informer les locataires de leurs droits et de ceux de leurs propriétaires pour éviter les abus de pouvoir de la part de ces derniers, nombreux dans les communes.

*“ Comment puis-je améliorer ma PEB ? à quoi sert-elle ”*

Nous essayons d'expliquer l'utilité de la PEB, mais aussi ses limites. Et de proposer une vision réaliste des problématiques liées à la rénovation de la maison à moyen et long terme. L'idée est d'atteindre les exigences fixées par Rénolution tout en ayant un budget réaliste et adapté, et de privilégier le confort thermique des habitants.

*“ C'est très réassurant d'avoir quelqu'un pour poser des questions concrètes au long du processus des travaux ”*

Déclaration d'une demandeuse sur le soutien fournis par les conseillers en rénovation et énergie de fabrik.

*« L'eau coule le long du mur de la chambre des enfants »*

Dans le cas de cette demandeuse, la visite a révélé de nombreuses fuites dans l'étanchéité de la façade arrière notamment au niveau de la corniche. L'accompagnement tout au long des demandes de financement, travaux puis dossier de primes à permis de refaire l'étanchéité et de profiter de l'installation de chantier pour isoler l'ensemble de la façade arrière.

*“ Installer une pompe à Chaleur dans une ancienne maison s'est intéressant ”*

Nous essayons d'avoir une vision complète de la situation de la maison avant de faire une proposition. Voir l'ensemble des actions et priorités.

### **Raisons du succès /Forces : Liée aux personnes**

- ◆ Un accueil humain et de proximité.
- ◆ Une structure indépendante et neutre.
- ◆ Une proactivité dans le contact avec les habitants.
- ◆ Une grande disponibilité : prendre le temps pour écouter « sans limite de temps » les demandeurs et apporter des réponses claires et approfondies à leurs questions.
- ◆ La facilitation de l'accès à des informations détaillées et personnalisées.
- ◆ Une grande flexibilité des horaires d'accueil, permettant une meilleure accessibilité aux publics, notamment les plus fragilisés.
- ◆ La vulgarisation et la démystification des informations de base concernant la construction et l'urbanisme.
- ◆ Une équipe d'architectes dotée d'un savoir-faire technique et pratique pour apporter des solutions rapides susceptibles d'améliorer les situations urgentes.
- ◆ Un suivi et un accompagnement à long terme des demandes et des travaux de rénovation.
- ◆ Des ateliers de bricolage qui servent de porte d'entrée pour une conversation plus élargie sur le bien-être dans le logement

En 2023 nous avons mis l'accent sur les publics des associations partenaires, ce qui nous rapproche d'une population plus difficilement touchée par nos canaux de communications habituels.

### **Raisons du succès /Forces : Techniques**

- ◆ Les demandes sont variées, elles vont de petits conseils, par exemple pour résoudre des problèmes de condensation, à une guidance globale dans les travaux à mettre en place.
- ◆ Les experts du conseil en rénovation suivent une formation continue pour améliorer et actualiser leurs connaissances.
- ◆ Mise à jour des connaissances sur les produits écologiques et autres techniques alternatives plus favorables au confort et à la santé de l'habitat.
- ◆ La mutualisation des connaissances et des expériences de tout le réseau fait que notre service est de plus en plus efficace.
- ◆ Les crédits éco-réno ont été très bien accueillis par nos demandeurs. Dans de nombreuses situations précarisées, il s'agit de la seule solution pour envisager une rénovation.
- ◆ Le suivi dès le début d'un projet de rénovation importante nous permet de mieux conseiller les demandeurs et d'envisager des solutions plus durables.
- ◆ La récurrence des demandes sur une thématique spécifique est l'occasion pour les conseillers en rénovation de mieux s'informer, par différents moyens.

- ◆ Les recommandations concernant les matériaux et leurs techniques de mise en œuvre permettent aux demandeurs de comprendre qu'il existe souvent des solutions alternatives à celles proposées par les entrepreneurs, parfois plus adaptées à leurs besoins ou au contexte.
- ◆ Des conseils et des orientations sur les problèmes urbanistiques: légalisations, permis sans architecte.... Mise en contact ou prise de contact avec le service d'urbanisme de la commune dans les cas où cela est nécessaire.
- ◆ Le projet d'outilthèque amène un public lié à l'auto-rénovation à différentes échelles (refaire un mur, poncer une porte, poser un nouvel enduit, réparer une étagère). Dans de nombreux cas, les personnes qui viennent en profitent pour s'informer sur d'autres problèmes liés au logement et une bonne partie d'entre elles reviennent pour un rendez-vous avec le conseil en rénovation.
- ◆ La plupart des demandeurs étaient surtout amenés via le bouche à oreille (c'est une constante que nous notons en matière de communication à Saint-Josse); cette année, nous avons mis l'accent sur les contacts de terrain et le fait de trouver des personnes et structures-relais, ce qui a eu un effet positif sur le nombre de personnes atteintes

#### **Difficultés rencontrées/freins : En interne**

- ◆ Malgré la recherche active de contacts, beaucoup d'habitants ne connaissent pas encore les services que nous offrons, et ce malgré un réel besoin et intérêt pour les enjeux de rénovation. Ce travail de terrain et de communication mérite d'être encore renforcé avec des moyens humains supplémentaires.
- ◆ Les supports de communication restent réduits (flyers, affiche et panneaux à l'entrée); nous gagnerions à développer la communication sur nos vitrines. De même, il est pris en compte dans nos objectifs pour 2024 de repenser une stratégie de communication pour l'ensemble de l'association qui soit plus appropriée au contexte tennodois.

#### **Difficultés rencontrées/freins : Liées au contexte**

- ◆ Accès des habitants à des architectes disponibles pour des régularisations urbanistiques ou des « petits permis ».
- ◆ Difficulté à trouver des entrepreneurs sérieux qui acceptent de s'engager pour de petits travaux. Plus difficile encore dans le contexte actuel.  
Pouvoir d'influence « négatif » de certains entrepreneurs : beaucoup de personnes isolées et dont l'âge dépasse la soixantaine, souvent des femmes mais pas seulement, ont du mal à trouver des entrepreneurs honnêtes qui proposent des travaux corrects et à un prix correspondant à celui du marché. Les devis sont parfois mal détaillés.
- ◆ Nous constatons dans le contrôle des devis que des travaux qui ne sont pas forcément nécessaires sont parfois ajoutés ; que des prix très élevés sont proposés; nous notons également régulièrement un manque de respect des délais, des horaires, etc.

- ◆ Les crédits éco-réno peuvent être très énergivores pour nos CR lorsqu'ils nécessitent un accompagnement, notamment du fait de l'absence de contact privilégié entre CR et gestionnaire de dossier au niveau du Fond du Logement.
- ◆ Une partie de la population ne parle pas le français et/ou le néerlandais. Parler l'anglais n'est pas toujours suffisant. La population parle majoritairement : le turc, le roumain, le polonais et le bulgare.

## 3.5 Perspectives

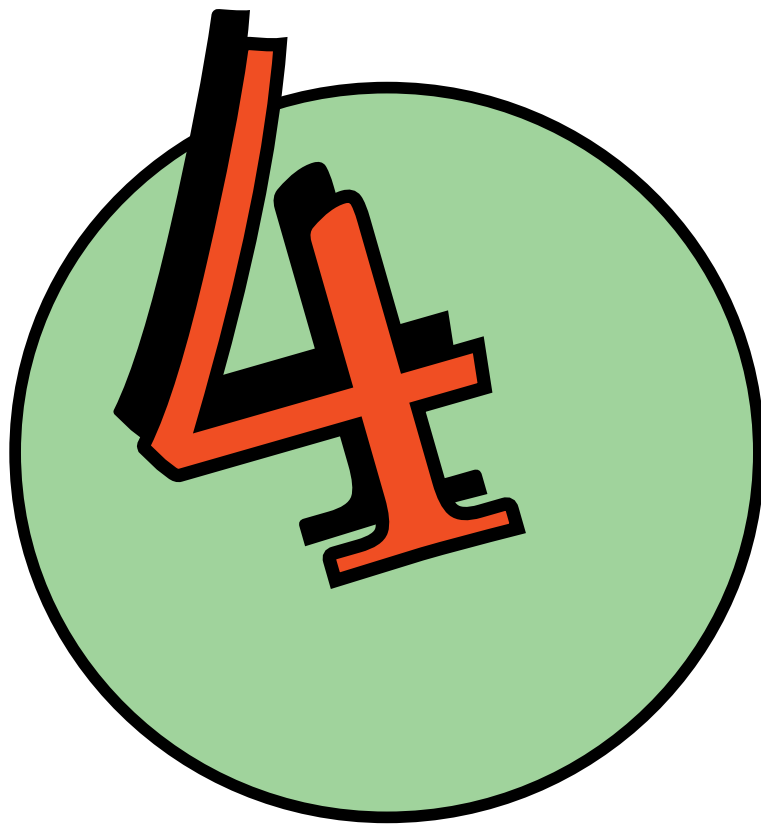
- ◆ Les moyens actuels restent largement insuffisants par rapport aux besoins que nous observons dans la commune. Nous souhaitons pouvoir maintenir l'équipe actuelle et trouver les financements nécessaires au développement des missions du CR. Après le renouvellement d'une partie de l'équipe du CR, nous espérons conserver l'équipe actuelle car la continuité est très importante pour l'évolution correcte de notre travail.
- ◆ La collaboration avec des structures partenaires du quartier est un moyen efficace de toucher un public plus large. Nous entendons continuer à développer les collaborations mises en place et en créer de nouvelles notamment via une participation active à la création d'une coordination logement sur Saint-Josse.
- ◆ Développer des actions ponctuelles à la fois concrètes et pratiques, qui améliorent l'efficacité énergétique de certains bâtiments.
- ◆ Développer l'autoconstruction comme une voie d'action avec la collaboration du projet outillière.

### Missions à renforcer

- ◆ Développer nos outils actuels pour encourager les habitants à entreprendre des rénovations.
- ◆ Mieux communiquer sur les annonces et les objectifs de l'Alliance Révolution.
- ◆ Aider les personnes ayant des difficultés d'accès aux outils et démarches numériques.
- ◆ Continuer à renforcer les présences de terrain au contact des propriétaires, et locataires, candidat.es à la rénovation.
- ◆ Développer et mettre à disposition des usagers, une matériauthèque : c'est indispensable pour vulgariser la compréhension du vocabulaire de la rénovation (isolant souple/rigide, membrane étanchéité, matière hydrofuge, matière naturelle,...).

- ◆ Développer une bibliothèque « conseil en rénovation » et offrir ainsi une documentation plus diversifiée et spécifique sur certains sujets (auto-construction, auto-rénovation, politique urbaine de la construction,...).
- ◆ Les schémas et photos sont un moyen très efficace pour faire passer certains conseils pratiques et techniques.
- ◆ Développer et pérenniser les collaborations avec les partenaires locaux (CPAS, maison de santé, etc...) afin d'élargir le public touché (contacts vers les entrepreneurs, les cafés, magasins de matériaux de construction, écoles professionnelles ...). Mettre en place une carte des partenaires et penser à la création d'une cellule logement à Saint-Josse.
- ◆ Développer les permanences à l'extérieur dans de nouveaux lieux.
- ◆ Capacitation toujours plus active des habitants, par des ateliers, la mise en place d'un réseau d'entraide entre voisins, des séances d'information, la création d'un mois thématique, etc...





*Obj 1 -  
Projet 1 :  
Formation  
et Capacitation*

## 4.1 Objectifs

Un de nos objectifs est de fournir aux citoyens des outils d'autonomisation dans leur cadre de vie, tout en renforçant leur confort et le bien-être. Mieux connaître le fonctionnement de notre maison nous fait prendre conscience de l'impact direct que chacun peut avoir sur son confort physique et économique.

De façon plus concrète, l'axe formation et capacitation souhaite participer à :

- ◆ La maîtrise des consommations (comment baisser les factures sans perdre du confort)
- ◆ La compréhension du fonctionnement technique d'un logement (Chauffage, ventilation, etc)
- ◆ L'apprentissage de l'entretien possible à faire soi-même (purge de radiateur, nettoyage de siphon)
- ◆ Les notions de bien être au foyer (confort thermiques, problèmes d'humidité, salubrité, etc)
- ◆ La démystification de certaines croyances et la vulgarisation de questions techniques (isolation, systèmes de ventilation, PEB, etc)
- ◆ L'information sur ses droits et devoirs en tant que locataire et propriétaire
- ◆ L'autonomie dans la gestion de ses travaux.
- ◆ Le faire soi-même via nos ateliers de bricolage, pour la prise de confiance.

Nous divisons ce projet en deux axes : les séances thématiques et les ateliers de bricolage.

## 4.2 Les Séances thématiques

### 4.2.1 Description de l'activité et méthodologie

Nous réalisons cette activité en partenariat avec des associations de Saint-Josse qui ont déjà un public constitué. En accord avec le partenaire et les participants, une thématique est choisie. Les séances prennent en moyenne une heure et demie.

Les animations s'adaptent au public, souvent non-francophone, avec un langage clair et simple. Les exemples comparatifs, les dessins et les schémas sont nos outils de base. À partir de la fin 2023 nous avons démarré une collaboration avec le Centre d'Appui Social-Energie pour emprunter des dispositifs ludiques (ex : maquette d'un système de chauffage) qui nous aident à mieux vulgariser certains sujets plus complexes.

L'année 2023 a été marquée par la reformulation de plusieurs de nos présentations pour les rendre plus interactives et dynamiques. Nous pensons qu'une approche plus participative et ludique contribue à une meilleure compréhension de ces sujets.

### **Thématiques traitées**

Isolation

Consommations d'énergie

Ventilation

Chauffage - différents types

Gestion du chauffage à la maison

Consommation d'eau

Rénovation

Humidité : comment agir ?

Droits locataires et propriétaires

Entretien (purger un radiateur, vérifier si la vanne thermostatique)

### **Déroulement des séances**

Par le dispositif d'une présentation ouverte, les citoyens peuvent venir poser leurs questions et s'informer sur base des réponses apportées, ainsi qu'ajouter et compléter les informations avec leurs expériences personnelles.

Le thème de chaque session est considéré comme un point de départ pour l'établissement d'un dialogue. Sur quelques premiers points généraux, nous posons des questions de formation continue, dans lesquelles nous recherchons le point de vue des participants sur chacun des sujets traités. Le fait de partager leurs expériences personnelles avec le reste des participants crée une atmosphère plus détendue et a généralement un impact plus important. Nous proposons aussi une ambiance ludique et conviviale avec des jeux et quiz, pour stimuler la participation et les échanges.

La séance évolue de manière très ouverte, et bien que nous essayions de ne pas trop nous éloigner du sujet de départ, nous tentons de répondre à toutes les questions posées. Si elles s'éloignent trop de la thématique proposée, une brève explication est donnée et les participants sont invités à prendre un rendez-vous avec les conseillers en rénovation.

### **Dynamique d'échanges**

Nous proposons des exemples et des bases pour nourrir un débat, plus particulièrement sur les expériences ou les problèmes des participants, avec l'idée de montrer comment les autres font et qu'il est possible de faire des gestes simples qui peuvent améliorer notre confort tout en tenant compte des circonstances énergétiques et climatiques dans lesquelles nous vivons.

Valoriser les actions ayant un impact positif que les participants réalisent parfois sans le savoir et donner des pistes pour identifier les mauvaises habitudes.

## 4.2.2 Moyens à disposition

Une personne de l'équipe s'occupe de l'axe «formation et capacitation», bien que tous les conseillers soient impliqués dans la réalisation des séances. En moyenne, la personne responsable du projet consacre une demi-journée par semaine au développement de l'axe.

## 4.2.3 Résultats

### Résultats quantitatifs

- ◆ 4 présentations thématiques ont été réalisées cette année : les économies d'énergie, le chauffage, l'humidité et les droits des locataires et propriétaires. Les échanges avec les habitants et les associations ont aidés à cibler les thématiques proposées par le conseil en rénovation.
- ◆ 12 personnes ont pris un rendez-vous suite aux 4 présentations réalisées cette année. En effet, à l'issue des présentations thématiques, certains habitants nous ont contactés concernant des problèmes d'humidité et/ou des questions juridiques.
- ◆ 20 ASBL ont été contactées afin de leur proposer une collaboration.
  - en mars, l'EYAD nous a contacté pour une formation « économies d'énergie » et « problèmes d'humidité ». Nous avons encore collaboré en avril pour une séance sur « les droits des locataires. »
  - en novembre et décembre, nous avons présenté les thématiques « économies d'énergie » et « droit des locataires » à l'asbl La Voix des Femmes ; une fois à fabrik, une seconde fois dans leurs locaux.
- ◆ Ces présentations thématiques ont accueilli **98 habitants**.

### Résultats qualitatifs

- ◆ Lors des présentations thématiques, les participants ont découverts que des petits gestes peuvent améliorer leur qualité de vie, faire des économies et réduire leur empreinte carbone. Par exemple : la compréhension des échelles énergétiques, visualiser ce que représente une consommation d'eau (douche, lave-linge, lave-vaisselle, chasse d'eau,...), mais aussi une consommation d'électricité (multiprises, modem, choix d'ampoules, frigo...).
- ◆ Les séances permettent une interaction positive et constructive entre les participants (entre eux et avec nous) sur base de leur quotidien et de leur vécu.
- ◆ Ces échanges nous permettent également d'améliorer nos présentations et de continuer à enrichir nos réflexions pour faire évoluer le CR.
- ◆ Toutes les asbl rencontrées ont reçu des flyers « conseil rénovation ».

- ◆ Contacter les asbl nous a permis de planifier des séances d'informations pour l'année prochaine.
- ◆ La rencontre d'un nouveau public nous a permis de faire découvrir notre asbl et ses différentes missions et projets (ex : le conseil en rénovation, l'outilthèque etc..).
- ◆ Retours enthousiastes des participants, qui expriment souvent l'envie de passer l'action.

## *4.2.4 Perspectives*

- ◆ Consolider ce qui a été fait en 2023 avec nos partenaires : au cours de l'année 2023, un travail intensif a été mené sur le terrain, établissant des contacts et renforçant les liens avec un grand nombre d'associations de la commune. Nous souhaitons augmenter le nombre d'interventions en 2024.
- ◆ Développer des séances mensuelles à fabrik, organisées sous forme de discussion, où le point-clé est une approche informelle. Découverte à travers des jeux, des expériences ludiques, des échanges d'expériences personnelles.
- ◆ Continuer à travailler dans le développement de thématiques d'un point de vue simple et facile à comprendre par tous.

## *4.3 Les ateliers bricolage*

### *4.3.1 Description de l'activité et méthodologie*

En 2023 nous avons développé cet axe en lien avec l'outilthèque. Les ateliers de bricolage visent à autonomiser et à renforcer la capacité des habitants à réaliser des projets par eux-mêmes et à participer activement à l'amélioration de leur habitat. Les activités sont faites de manière à ce que des participants de différents niveaux se croisent, ce qui favorise les échanges d'expériences.

Les habitants participent à des séances qui leur permettent de découvrir ou d'approfondir leurs connaissances sur différents outils en travaillant le bois.

En 2023 nous avons développé cet axe en lien avec l'outilthèque. Les ateliers de bricolage visent à autonomiser et à renforcer la capacité des habitants à réaliser des projets par eux-mêmes et à participer activement à l'amélioration de leur habitat. Les activités sont faites de manière à ce que des participants de différents niveaux se croisent, ce qui favorise les échanges d'expériences.

Les habitants participent à des séances qui leur permettent de découvrir ou d'approfondir leurs connaissances sur différents outils en travaillant le bois.

Les ateliers bricolage servent de porte d'entrée vers le conseil en rénovation "classique", en effet lors des séances nous abordons des notions plus globales sur le bien-être chez soi et l'habitat.

Quelques exemples de réalisations :

- ◆ Boîtes en bois multi-usage
- ◆ Jardinières en bois
- ◆ Étagères avec du bois réutilisé
- ◆ Peinture naturelle

Déroulement des séances :

Au début de chaque séance, nous demandons aux participants de partager leurs motivations et leurs expériences en bricolage. Après cela, nous décrivons les différentes étapes de la fabrication du petit mobilier en question.

Les animateurs font des tours dans la pièce pour accompagner chaque personne de manière personnalisée tout en encourageant les échanges entre eux.

Pendant les séances, nous discutons des expériences de bricolage des participants dans leur logement, les freins et les opportunités à réaliser des travaux par soi-même, ainsi que de la rénovation de manière plus large.

Les séances sont limitées à cinq participants pour une question logistique.

## *4.3.2 Moyens à disposition*

Il y a une personne de l'équipe qui s'occupe de l'axe de « Formation et Capacitation », bien que tous les membres soient impliqués dans l'animation des ateliers. En moyenne, la personne responsable du projet consacre une demi-journée par semaine au développement de l'axe.

## 4.3.3 Résultats

### Résultats quantitatifs

- ◆ **6 ateliers** ont été réalisés cette année: deux en partenariat avec l'ASBL Amazone, deux avec l'ASBL Maison de la Famille et deux autres en inscription libre.
- ◆ **5 personnes** ont pris un rendez-vous auprès du conseil en rénovation et énergie suite aux ateliers
- ◆ **24 habitants** ont été présents aux ateliers
- ◆ **5 personnes** ont réalisé 2 ateliers ou plus

### Résultats qualitatifs

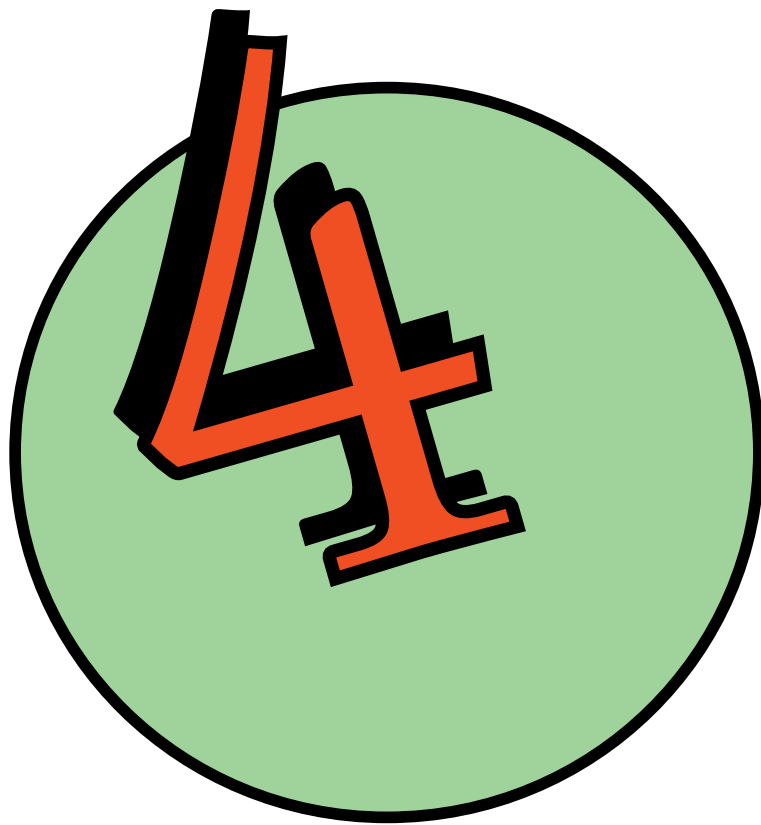
- ◆ Les participants des ateliers ont la possibilité d'apprendre ou/et d'approfondir leurs compétences en bricolage. Les ateliers de bricolage visent à autonomiser et à renforcer la capacité des habitants à réaliser des projets par eux-mêmes et à participer activement à l'amélioration de leur habitat. Via ce projet, nous avons pu encourager et parler sur les petites (auto)-rénovations chez soi et aussi des travaux à une plus grande échelle, toujours en parlant du bien-être au logement.
- ◆ Les ateliers encouragent aussi la mutualisation et le partage entre voisins et renforce le lien social.

## 4.3.4 Perspectives

Nous prévoyons au moins un atelier par mois pour l'année 2024. Pour permettre à plusieurs dates d'être proposées aux participants, la thématique sera modifiée tous les trois mois.

Dans le futur, nous envisageons de diversifier les activités offertes en mettant l'accent sur les petits travaux réalisables par soi-même. Pour donner un exemple, nous pouvons penser à des ateliers spécialisés dans l'isolation des combles, la pose de carrelage, la pose de plancher, l'application d'enduits naturels et la plomberie de base.





*Obj 1 -  
Projet 2 :  
Outilthèque*

## 4.1 Objectif et contexte

L'outilthèque de quartier a été créée en mai 2019 afin de proposer aux habitants du quartier d'emprunter à prix libre des outils et accessoires de qualité pour leurs projets d'amélioration du cadre de vie (petites rénovations et constructions chez soi, projets dans l'espace public, etc), tout en encourageant le faire soi-même, le réemploi, la mutualisation et le partage, et en renforçant le lien social. Cette activité s'inscrit dans la volonté de fabriquer de diversifier l'approche de la mission du conseil en rénovation et d'utiliser au mieux les moyens humains et matériels à disposition.

### **Mission(s) du plan pluriannuel concernée(s)**

- Inciter les habitants à participer à l'amélioration du bâti.
- Informer, sensibiliser sur les outils et leur utilisation, les matériaux, les techniques constructives, la performance énergétique des bâtiments, l'utilisation rationnelle de l'énergie, l'éco-construction.
- Soutenir les dynamiques et projets citoyens.
- Promouvoir l'appropriation positive de l'espace public.

### **Thématiques**

- Faire soi-même.
- Réduction des déchets. Mutualisation.
- Auto-rénovation, auto-construction.
- Environnement.
- Cohésion sociale.

### **Rôle de l'association dans le projet**

Initiatrice et seul porteur du projet

## 4.2 Description de l'activité et méthodologie

Lors de permanences tenues deux fois par semaines, les lundis et mercredis de 17h à 18h, les habitants de la commune de Saint-Josse ont l'occasion de venir emprunter toute une série d'outils de bonne qualité. Les jours de permanence, un panneau est installé durant la journée pour signaler l'activité aux passants.

Les emprunteurs et leurs emprunts sont référencés au moyen de fiches nominatives. Les outils disponibles permettent d'envisager tous types de petits travaux de base, dans son logement ou dans le jardin. Les outils les plus demandés sont disponibles en plusieurs exemplaires. Il est aussi possible d'appeler pour réserver certains outils plus demandés.

L'accueil est pris en charge par différents membres de l'équipe. Suivant la demande, une personne spécifique peut être sollicitée, en fonction de son expérience, pour conseiller au mieux le demandeur.ses. L'idée n'est pas simplement de prêter un outil, mais bien de comprendre le projet pour conseiller au mieux sur les techniques possibles et les éventuelles contre-indications, lors de travaux de rénovation par exemple (risque de condensation, etc.). Ces moments sont parfois l'occasion d'échanger sur le logement de manière plus générale et d'encourager les demandeur.ses à entreprendre des travaux de rénovation.

Dans un souci de rendre le service accessible à tous nous proposons 3 groupes de prix (soutien – standard – solidaire) et 3 groupes d'outils (outils à main, petites machines, grandes machines.) Ce système permet à chacun d'adapter sa contribution en fonction de l'outil emprunté, de ses moyens, mais aussi éventuellement de l'usage qui sera fait de l'outil (une fois / pour un petit chantier etc.)

Nous proposons également un système d'abonnement d'un an qui permet d'emprunter un nombre illimité d'outils pour des prix très avantageux tout en fidélisant les utilisatrices de l'outilhèque. Le suivi des prêts, réalisé de manière « low tech » (fardes papier avec un registre des inscrits, numérisé et mis à jour régulièrement, ainsi que, pour chaque utilisateur-trice, charte signée, fiche de prêts et documents d'identité) est satisfaisant.

## 4.3 Moyens à disposition

Une centaine d'outils de tous types :

- ◆ Travail du bois : visseuse, foreuse, ponceuse, scie circulaires, scie sauteuse ou scie à main, ciseaux, etc...
- ◆ Travail du métal : meuleuse, scies, pinces, etc...
- ◆ Travail au jardin : pelle, bêche, râteau, sécateurs, etc...
- ◆ Divers : échelles, brouette, échafaudage, voltmètre et matériel électrique, kit réparation vélo, sacoche vélo, vélo, etc.

Moyens humains : une équipe aux expertises variées dans les champs de la construction (du meuble à la rénovation en général) et du jardinage, mobilisée 4h à 6h par semaine (permanences, rangement, réparations, etc...)

## 4.4 Résultats

### Résultats qualitatifs

- ◆ Une centaine d'objets en prêt
- ◆ 141 Inscrits, dont 62 femmes / âges compris entre 20 et 65 ans / habitants, Collectifs, associations, maisons de santé
- ◆ 2019: 30 Inscrits / 2020: 77 inscrits / 2021: 105 inscrits / 2022 : 141 inscrits et 176 inscrits en 2023
- ◆ 2023: 3-6 Prêts par semaine

### Résultats quantitatifs

- ◆ Le matériel emprunté sert principalement pour de petits travaux ou aménagements à la maison, des rénovations, de l'auto-construction, et pour des actions dans l'espace public.
- ◆ Les outils les plus empruntés sont les foreuses, visseuses, scies sauteuses, les petits outils à main, les outils de jardinage.
- ◆ Les demandes des utilisateurs de l'outilthèque sont très diverses. Il y a un pourcentage relativement faible de personnes qui sont indépendantes à 100% qui n'ont pas besoin d'être guidés dans leur projet. Une grande partie des nos demandeurs sont prêts à intervenir mais avec une idée vague ou partielle du travail à accomplir.
- ◆ Il arrive souvent que la personne sache qu'elle doit faire un trou pour accrocher quelque chose au mur, mais qu'elle n'ait pas pensé à la taille, au type de cheville, au type et à la quantité de vis.
- ◆ Comment récupérer de vieux meubles ou adapter de vieux meubles à de nouveaux besoins est une autre demande courante. Dans ces cas, nous conseillons sur le bon type d'outils et les bonnes mesures à prendre. Ce qui participe à la démarche de réemploi et de revalorisation de l'outilthèque.
- ◆ Lors d'au moins 50 % des contacts, la conversation tourne autour de questions relatives aux futurs travaux de rénovation prévus ou envisagés.
- ◆ En matière de projets de quartier, l'outilthèque permet de soutenir et de sensibiliser autour des actions de végétalisation (prêt de brouette, sécateurs, mini big bags...), de mobilité (prêt du vélo, sacoches...), des composts de quartier, etc...

## En résumé

---

Une plus-value pour fabriquer et les missions du Réseau Habitat (impact, réseau, « déclencheur » vers d'autres réflexions et actions).

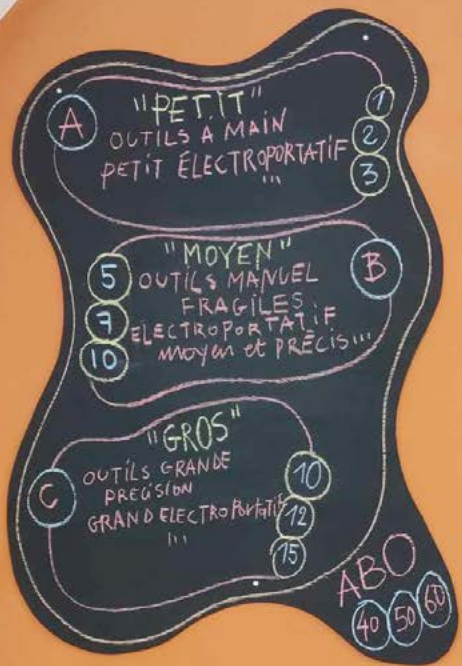
Un impact environnemental (moins d'achats neufs et de déplacements ; encourage la revalorisation).

Un impact sur les changements de comportements (mutualisation, faire soi-même, sensibiliser aux alternatives à la consommation de biens neufs et bon marché et à l'utilisation de matériaux écologiques ou de récupération, transmission de connaissances techniques, impulsion de projets...).

Un impact social (création de liens, de nouvelles dynamiques, participation des usagers à faire évoluer le projet...).

## 4.1.4 Perspectives

- ◆ Augmenter les moyens humains pour la coordination, les achats, l'entretien, la communication et diversifier les horaires des permanences. Afin d'élargir le public et de faciliter l'implication de bénévoles / d'un partenaire.
- ◆ Veiller à la convivialité des permanences.
- ◆ Développer une approche transversale avec nos autres projets RH et DLI, notamment l'accompagnement à l'autorénovation. Via des formations sur l'utilisation des machines ou des workshops par exemple.
- ◆ Recherche de subsides pour le développement du projet : aujourd'hui, les rentrées versées par les utilisateurs ne couvrent pas les investissements faits pour le projet. Nous devons faire fonctionner ce projet en lien avec d'autres projets pour lesquels nous avons des financements.
- ◆ Accentuer la communication; mieux faire connaître les différents outils et objets proposés (via publics constitués des asbl etc) ; développer des activités en lien avec les demandes des habitant-e-s : organisation d'ateliers, mise à disposition de l'atelier pour les emprunteurs, accueillir d'autres activités autour des « savoir-faire soi-même »: Usitoo, Repair Cafés... Possibilité de bénéficier des outils contre implication bénévole.
- ◆ Garder le statut de structure relais pour Usitoo.
- ◆ Vulgariser le « faire soi-même » pour les publics historiquement exclus comme les femmes et jeunes.



# OUTILTHÈQUE

A clés, tournevis, pinces, marteau,

B foreuse rail disquuse  
visseuse scie sauteuse

C scie arculaire  
aspirateur incl  
poste à souder





*Obj 2 -  
Développement  
local intégré*

# 5.1 Objectifs et missions

## Une ville saine et inclusive

Les questions du vivre ensemble, du droit à la ville, de l'appropriation / la réappropriation des espaces publics, de la participation de chacun à la fabrique de sa ville ou de la qualité de vie en ville, en lien avec les enjeux climatiques et de santé, seront plus que jamais d'actualité les années à venir.

Les associations du Réseau Habitat, en tant qu'acteurs de proximité au sein des territoires, jouent un rôle clé dans la mise en avant de ces enjeux et le soutien aux actions se proposant de les adresser. Ainsi, elles soutiennent et promeuvent la participation des habitants et usagers à la conception des espaces publics; elles accompagnent les initiatives visant à se réapproprier l'espace public comme lieu de socialisation, de création de liens et d'entraide, à créer une ville conviviale, apaisée, accueillante pour tou-te-s et résiliente.

Dans le contexte de la ZRU et encore plus particulièrement dans le contexte tennodois (voir introduction de ce rapport), les enjeux d'apaisement et de résilience de la ville se posent de manière très visible.

Objectif 2 : L'objectif 2 du PPA est le renforcement de l'information et de l'implication des habitants dans les projets de quartier et le soutien aux initiatives favorisant une appropriation positive de l'espace public. Travailler à l'amélioration du cadre de vie des habitants via un Développement Local Intégré (DLI).

Mission : Le DLI est l'ensemble des interventions menées pour impulser, accompagner, pérenniser ou mettre en réseau des initiatives citoyennes individuelles ou collectives ayant pour objectif :

- ◆ d'une part l'amélioration du cadre de vie des habitants, en ce compris les aspects patrimoniaux, économiques, culturels et urbanistiques ;
- ◆ d'autre part, leur implication dans un processus global d'appropriation positive des espaces publics comme acteur de la société en étant dépositaire de droits et devoirs vis à vis de l'intérêt collectif.

Cette implication peut prendre diverses formes utiles, de l'information au dialogue constructif en passant par la coproduction de projets et par la responsabilisation pour garantir le bon usage des espaces publics.

## *5.2 Description de l'activité*

Nous visons ici à renforcer les habitants dans leur capacité à intervenir dans leur quartier :

- ◆ En facilitant (impulser, accompagner, pérenniser, mettre en réseau) la mise en place de projets individuels ou collectifs portés par les habitants visant à améliorer le cadre de vie, à s'approprier l'espace public de manière positive et à créer des liens.
- ◆ En développant des activités et projets propres à l'association qui alimentent la capacité d'intervention des habitants.
- ◆ En promouvant auprès des habitants et groupes d'habitants les espaces de participation existants (commissions de quartier, assemblées générales, groupes de travail des contrats de quartiers durables et de rénovation urbaine, enquêtes publiques, commissions consultatives, interpellations citoyennes, appels à projets, etc).

## Dans ce but, nous :

Menons un travail de veille et de terrain (appels à projets, financements ou coachings disponibles, outils nécessaires, acteurs à contacter, etc) afin d'être à même d'outiller les habitants.

---

Informons les habitants sur les projets en cours et les appels à projets existants.

---

Répondons aux demandes d'information, de soutien d'initiatives, d'appui au montage, de suivi, de diffusion de projets et activités émanant d'habitants ou de groupes d'habitants.

---

Mettons les porteurs de projets en contact les uns avec les autres, avec le secteur associatif, avec la commune, afin de créer des synergies porteuses.

---

Mettons à disposition des porteurs de projets notre réseau et nos ressources (liste de contacts, bibliothèque, connaissance du territoire, compétences logistiques et méthodologiques, boîte à outils, lieu pour réunions/ateliers etc).

---

Mobilisons les moyens de communication disponibles.

---

Mettons en place des partenariats avec d'autres acteurs associatifs.

---

Mettons en place des activités de rencontre dans nos locaux et dans l'espace public : marches exploratoires, fêtes de rues, ateliers, stands dans l'espace public, bourses aux graines et aux plantes, implication lors des semaines et journées thématiques (mobilité, réduction des déchets, démocratie locale, etc).

---

Œuvrons à amplifier notre présence dans l'espace public afin de toucher un public peu habitué à participer.

---

Participons aux événements des contrats de quartiers durables et de rénovation urbaine.

---

Nous impliquons dans les espaces de participation existants.

---

Développons des activités et projets propres qui alimentent la capacité d'intervention des habitants : jardin ouvert, fête du changement d'heure, marches aux aurores, projets écoles, outillhèque..

---

Partageons notre expertise en matière d'animation d'ateliers participatifs (réflexion, conception, construction).



## Relayer les informations

Diffuser les informations concernant les actions locales et régionales et les appels à projets ouverts aux habitants représente une part importante du travail de DLI ; cela se fait via nos newsletters, vitrines, réseaux sociaux et surtout via bouche à oreille et contacts personnels, lors de présences sur le terrain, d'activités dans nos locaux, de partenariats avec des structures du quartier etc.

### ● En 2023, nous avons ainsi relayé

- ◆ Des appels à projets destinés aux citoyens et aux asbl  
*Ex : all for zero, Inspirons le Quartier, appel à projets d'outilthèques.*
- ◆ Des actions régionales (Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité, Urban...)  
*Ex : séances d'info sur le Plan Régional d'Affectation du Sol*
- ◆ Des actions communales : conseils communaux, bulletins communaux, enquêtes publiques, réunions d'information, consultations...  
*Ex : calendrier d'activités du CRUBNSL, « rencontres citoyennes », présentation du projet de réaménagement de l'îlot Cudell...*
- ◆ Des actions citoyennes et associatives locales en lien avec la ville durable et résiliente, la participation citoyenne, le travail communautaire...  
*Ex : réseau des composts de quartier, Bri-CO quartier Brabant, potager collectif, donneries...*
- ◆ Des actions et réflexions en relation avec la mobilité et la qualité de l'air.  
*Ex : Baromètre piéton, rues scolaires...*
- ◆ Des actions et réflexions en lien avec le droit au logement, l'urbanisme, la vacance immobilière, les occupations temporaires, les actions du RBDH...  
*Ex : Boussole logement...*
- ◆ Des enquêtes et sondages
- ◆ Des plans et outils stratégiques régionaux et communaux  
*Ex : QUIET.SAINTJOSSE (Plan bruit communal 2023 – 2028), réforme régionale de la législation sur les déchets organiques, PACE, modification du PRAS...*

Nous notons que ce sont les projets propres à fabriquer qui ont le plus d'écho via les réseaux sociaux ainsi que les projets et rencontres dans le quartier.

## *Soutenir projets d'habitants et dynamiques locales*

Les habitants viennent vers nous pour un soutien et un accompagnement au développement de leurs projets d'amélioration du cadre de vie ; nous intervenons également dans l'impulsion, la facilitation et la pérennisation de projets, via des contacts ciblés, des actions en rue, des mises en lien et en réseau, le relais des appels à projets... Nous répondons également fréquemment à des demandes d'étudiants, d'enseignants, de bureaux d'étude.

### ● **Quelques projets d'habitants et d'associations soutenus/accompagnés en 2023**

- ◆ Joscompost, réseau des composts de quartier : inscription et accueil des participants, appui à la coordination, participation occasionnelle aux chantiers collectifs.
- ◆ Projet de fresque et de végétalisation rue du Moulin : accueil d'ateliers et réunions, prêt de matériel, soutien organisationnel, présence aux événements.
- ◆ Projet citoyen de café populaire : accueil de réunions, soutien méthodologique (recherche de financement), présence aux événements...
- ◆ Comité d'action du diagnostic communautaire : implication dans le « groupe de travail et d'action : espaces d'échange et de rencontres » créé suite aux priorités identifiées dans le diagnostic, accueil de réunions, mobilisation des habitants.
- ◆ Soutien au comité Notre-Dame au Vert (hors périmètre) : mise à disposition de boutures et graines.

Nous avons également comme chaque année répondu à des demandes d'étudiants, d'enseignants, de bureaux d'études travaillant ou cherchant à travailler sur le quartier.

Une intervention a été réalisée auprès de deux classes de 6ème de l'Athénée Royal de Jette (50 élèves) sur le thème de la biodiversité et la nature en ville.

Nous avons participé à une trentaine d'événements et réunions, dont les thématiques sont étroitement et directement ou indirectement liées aux projets que nous soutenons :

Diagnostic communautaire : comités d'action, groupes de travail et d'action, journée de présentation du diagnostic, rencontres festives...  
Réunions avec des porteurs de projets et partenaires : le Méridien, Amazone, Maison de Santé Potager, Maison de Santé Atlas, Bouillon de Cultures, Barricade, Helix, projet de fresque, Conférences, séminaires, séances d'information: présentation du projet de réaménagement de l'ilot Cudell (commune de Saint-Josse), formation "Lutte contre les logements vides" du 19/12/2023 (RBDH), conseils communaux, inauguration du Contrat Ecole Arc-en-Ciel, réunion d'ouverture du Foyer du Jardin des Familles, 54ème Ecole Urbaine de l'ARAU, conférence « Espaces ouverts, leviers de la ville en transition » (Bruxelles Environnement)...

Les activités « prétexte » organisées dans nos locaux (bourses aux graines et aux plantes, auberges espagnoles...) sont aussi l'occasion de réunir les habitants et d'instaurer un dialogue menant parfois à des mises en lien et des initiatives concrètes.





### ACTIVITÉS en MAI

LUNDIS & MERCREDIS 17H-18H	OUTIL THÉQUE BRICOLAGE-JARDINAGE
MERCREDIS 14H-16H	'JARDIN OUVERT' RUE DU MÉRIDEN 10
MERCREDIS 70.24 18H	GRUPE ACHAT LÉGUMES
MERCREDI 3 18H-19H30	PAPOTE ENTRE VOISINS : LA MAISON
JEUDI 11 20H	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE FABRIK DRINK
MARDI 23 8 <sup>30</sup> , 11 <sup>30</sup>	CAFÉ POPULAIRE VOLKS CAFÉ
MERCREDI 24 14H30-16H	PERMANENCE CONSEIL EN RÉNOVATION - BIBLIOTHÈQUE
JEUDI 25 • 17 <sup>30</sup> -20 <sup>30</sup> • 18 <sup>30</sup>	CAFÉ POPULAIRE VOLKS CAFÉ SOIRÉE DÉBAT SAUCE TOMATE
VENDREDI 26 14H-16H	MARCHE : DÉCOUVERTE DE PROJETS CITOYENS DE QUARTIER

OUVERT À TOUTES & TOUS !

CONTACTEZ



## *Diffuser les enquêtes publiques*

Nous continuons de relayer les avis d'enquêtes publiques d'importance et les avis des commissions de concertation, via notre page Facebook "La Gazette", notre vitrine, ainsi que via des contacts ciblés (mail aux habitants de la rue et du quartier concernés.)

### ● 13 enquêtes publiques d'importance ont été relayées en 2023.

- ◆ Elles concernent l'adoption de plans régionaux et locaux (PAD Maximilien-Vergote, PACE, Plan de Gestion de l'Eau, Projet d'abrogation partielle du PPAS n°26 'Quartier de la Gare du Nord...), des réaménagements de parcs et de places, des démolitions-reconstructions, des projets de constructions, des rénovations de bureaux, des transformations

## *Informier sur le contrat de rénovation urbaine*

Nous avons continué de rendre visible le mini Budget Participatif auprès d'habitants en recherche de petits subsides pour des lancements de projets (café populaire etc.)

## *Projets propres*

Le DLI s'implique en parallèle dans le développement de projets propres à l'asbl visant à créer des espaces d'action et de possibles dans l'espace public, notamment les projets soutenus via l'appel à projets de Bruxelles Mobilité (Bruxelles en Vacances, voir partie dédiée du rapport.)

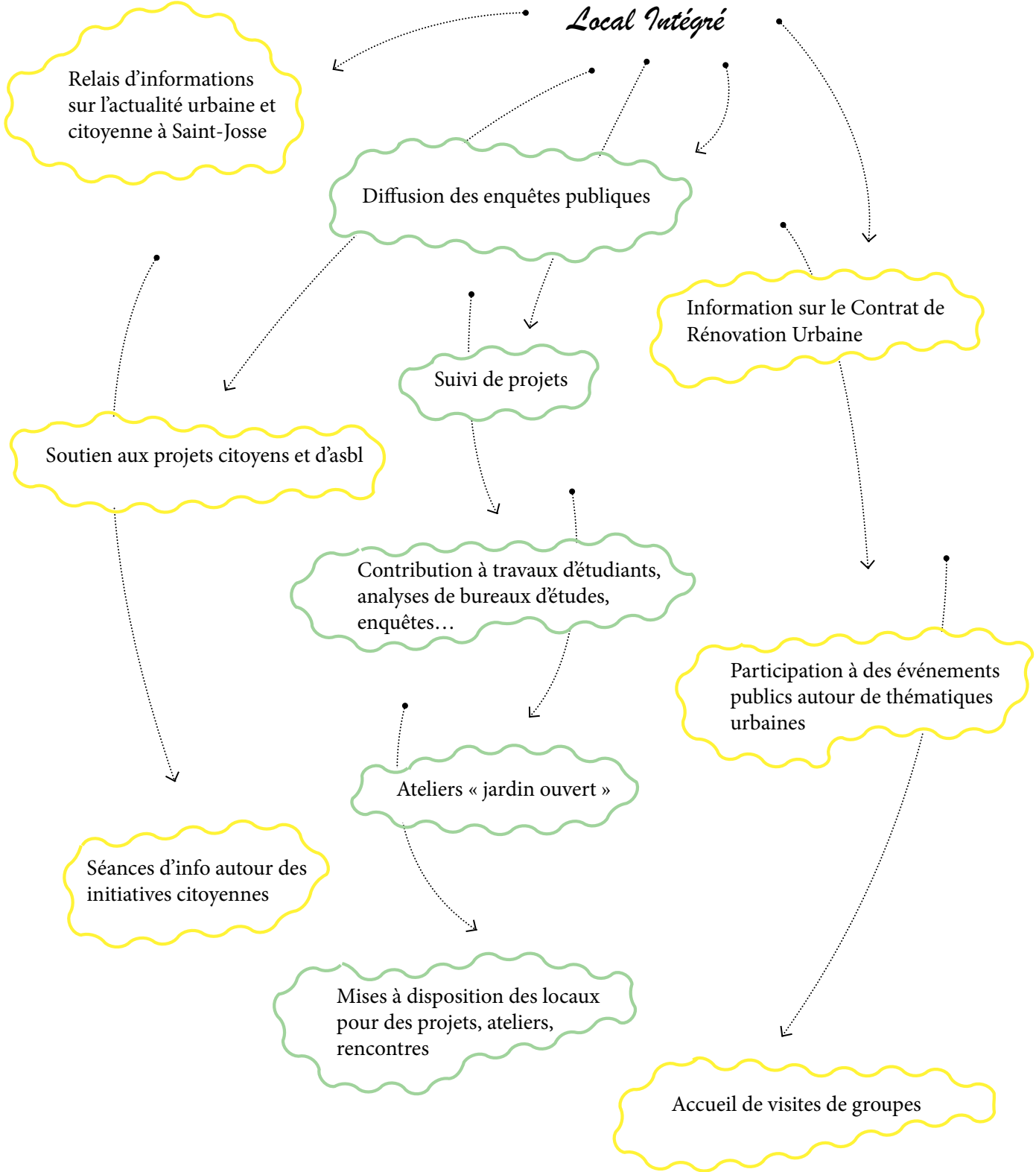
## *5.3 Moyens à disposition*

Un ETP réparti sur deux personnes est actif sur cette mission

- **Nos moyens à dispositions sont**
  - l'espace du 85-89: lieu de travail, d'accueil du public et d'activités diverses (réunions, ateliers etc)
  - le jardin d'Amazone
  - l'outilthèque
  - les boîtes à outils ("nature en ville", "j'ai un projet pour mon quartier"...)
  - la bibliothèque thématique
  - les formations, réunions DLI, conférences, séminaires
  - le réseau de partenaires
  - les moyens de communication: vitrines, newsletter, réseaux sociaux, contacts ciblés (mail, téléphone, whatsapp, facebook, présence terrain...)
  - les outils pour le travail de terrain: appareil-photo, enregistreur, outils créés par les DLI...
  - les outils pour le travail de bureau: ordinateur, internet, téléphone...

# 5.4 Résultats

## *Le Développement Local Intégré*



L'impact de notre travail de relais d'information est difficile à évaluer, en particulier concernant nos communications écrites, dans une commune où la communication orale prime. L'énergie à déployer pour assurer la présence de terrain nécessaire à la multiplication des contacts personnalisés et à toucher un public plus large est importante.

Les projets d'habitants soutenus peuvent émaner d'une demande directe ou bien d'une impulsion de notre part via des contacts ciblés ; là aussi, le bouche à oreille et les contacts personnalisés sont essentiels, à la fois dans la bonne connaissance du terrain et de ses acteurs.

L'absence d'actions du programme de rénovation urbaine (hormis le budget participatif du CRU) et d'actions communales à dimension participative sur le quartier nous prive d'opportunités supplémentaires de jouer notre rôle de « courroie de transmission ». C'est pourquoi nous concentrons nos actions sur le soutien des projets citoyens.

Nous restons un acteur qui, par sa connaissance du terrain et de ses acteurs, permet aux projets d'habitants et d'associations d'élargir le public touché, de travailler à la pérennisation des actions, de créer des liens et synergies.

Le focus sur les actions de végétalisation est toujours présent (voir plus loin la fiche dédiée), car en plus de ses nombreux impacts directs (environnementaux, sociaux, sur la santé, le cadre de vie...), c'est aussi un bon levier pour envisager et répondre à d'autres enjeux : mobilité, propreté, cohésion sociale, sécurité, appropriation de l'espace public, dynamique de rue... En effet, il existe une envie réelle des habitants de prendre soin de leur quartier, notamment en le végétalisant, en soignant les pieds d'arbres et autres espaces interstitiels, mais le contexte urbain étant source de nombreux obstacles à la réussite, à l'impact, à la durabilité de ces actions, les autres enjeux évoqués ci-dessus se doivent également d'être pris en compte et adressés, de manière parfois parallèle. fabrik continue d'être identifié dans le quartier et plus loin comme un lieu-ressource pour les projets en lien avec la nature en ville, et se réjouit de pouvoir contribuer aux réflexions et mises en réseau sur ce thème.

Le lien avec les services communaux (participation citoyenne, éco-conseil, espaces verts, travaux publics, urbanisme) permet d'échanger de manière souvent très constructive sur le cadre de vie, les enjeux du terrain, et parfois sur des idées à expérimenter sur le terrain. Nous regrettons cependant que les enjeux climatiques restent très peu adressés, de même que les enjeux de santé publique.

De même, nous attendons d'observer sur le terrain les effets de la ratification par la commune de Saint-Josse de la charte « la santé dans toutes les politiques », avec ce qu'elle implique en terme de réflexion sur les enjeux liés au cadre de vie.

Concernant le CRU, les actions de la commune de Saint-Josse sont très peu communiquées et visibles. Les Tennodois ne savent pas qu'ils sont concernés, notamment par le Budget Participatif, actif sur tout le périmètre du CRU.

Le travail inter-associatif est d'une grande richesse ; il permet d'adresser des enjeux larges de cohésion sociale, d'interculturalité, etc, en multipliant les regards et les expertises ; ainsi, participer à l'élaboration du diagnostic communautaire et aux groupes de travail et d'action en découlant permet par exemple d'enrichir la dynamique d'un regard plus centré sur la ville, le droit à la ville, les aménagements, les politiques urbaines.

S'inscrire dans des réflexions sur l'espace public en lien avec des bureaux d'études, des institutions d'usagers, des Programmes de Cohésion Sociale, des cursus étudiants ou des chercheurs permet de mettre à profit notre dimension de relais, ouvre des horizons mutuels, alimente notre connaissance du territoire et nos pratiques.

Le défi de pérennisation et d'autonomisation des projets continue de se poser; nous veillons lors de l'accompagnement des habitants dans leur projet à favoriser le "faire soi-même" et la mise en lien permettant des actions collectives et en partenariat, ainsi qu'à transmettre quelques outils utiles pour les collectifs. D'autres projets sont plus autonomes et viennent chercher chez nous une impulsion, des conseils ou des demandes plus précises. Nous notons la difficulté de projets collectifs à se mettre en place dans des quartiers où résident beaucoup de locataires.

Des engagements dans des démarches telles que celle du diagnostic communautaire sont l'occasion de cultiver un travail en réseau et de se rendre plus visible ; de même, la démarche du BRI-Co semble très intéressante dans sa création d'espaces de dialogue menant au diagnostic puis à l'action. Approcher les questions de la participation, du diagnostic et de la mobilisation citoyenne par des questions de départ telles que « Qu'est-ce qui permet / empêche de bien vivre à St Josse ? » ou « Que faut-il réparer dans le quartier ? » nous semble très intéressant et riche.

# Le DLI

## en 2023



Participation à **32** événements et réunions: conférences, ateliers, visites, séances d'info, conseils communaux, journées d'étude, réunions de projets, webinaires...

**7** réponses à des demandes d'étudiants, bureaux d'études, enquêtes... dont **7** via des rencontres et **3** via contact mail.

**1** séance d'info « découverte d'initiatives citoyennes » auprès de deux classes de 6<sup>ème</sup> de l'Athénée Royal de Jette - **50** élèves



Présence dans des magazines et revues : Symbioses (Réseau Idée), De Schakel

**5** projets d'habitants et d'associations suivis et soutenus



**13** enquêtes publiques d'importance relayées  
**5** suivis des politiques stratégiques (plans et outils stratégiques régionaux et communaux) : information et appel à participation

**11** réunions de mutualisation et de travail avec le Réseau Habitat



**85** mises à disposition des locaux / visites de groupes

« Boîte à outils » à disposition des habitants et partenaires: outilhèque, grainothèque, boutures en libre-service, bibliothèque, local, cuisine mobile...  
**92** permanences outilhèque (transversal CR-DLI)



Organisation et animation de **35** ateliers « jardin ouvert », de **2** bourses « jardinage » (plantes, graines et pots)

Mailing de **1230** contacts, Gestion de **3** pages facebook « fabrik asbl » : suivie par **869** personne dont **70 %** de femmes, **51** publications.

« La Gazette, relais d'initiatives » : suivie par **1182** personnes dont **60 %** de femmes, **176** publications.

« Le Moulin Vert » (co-gestion avec les habitants du collectif) : suivie par **39** personnes, **1** publication par mois.



## 5.5 Perspectives

Saint-Josse est une commune où prime la démographie représentative, il n'y a pas de culture de la participation, c'est un territoire où il est très peu fait appel à l'implication des habitants. Les programmes de rénovation urbaine sont peu présents et visibles sur la commune. Les espaces/outils de participation n'existent pas ou peu (CoQ, projets socio-économiques, conseils consultatifs, groupes de travail, référents...)

La forte part de locataires, le fort turn-over de la population (sentiment d'être chez soi comme terreau à l'implication citoyenne) sont également des obstacles à l'investissement citoyen. Le travail du DLI reste un travail de l'ombre, de tissage de liens, de prises de contacts, de réseautage, de diffusion d'infos, d'impulsion dont les impacts sont difficiles à mesurer. Il reste difficile de réunir du public pour des événements et d'atteindre les publics moins impliqués.

### Être au contact du terrain

Privilégier les échanges directs, sur le terrain, les actions et activités en extérieur.

Instaurer la convivialité et la confiance via des moments de rencontre, en lien avec les missions du Réseau Habitat (permanences thématiques, sorties de terrain) ou avec le but social de notre asbl (repas de quartier, fêtes des voisins, actions autour de la solidarité, de l'entraide...)

Reprendre l'accueil et l'organisation d'activités simultanées dans nos locaux dans le but de « booster » les rencontres, liens et synergies et d'« accrocher » le public

Amplifier les liens avec les groupes constitués des structures partenaires

### Systematiser le travail de veille et de relais

Continuer à diffuser les ordres du jour des conseils communaux, des informations régulières sur les enquêtes publiques et projets à venir, avec une réflexion sur de nouveaux canaux de communication

Porter des initiatives, investir l'espace public, créer des espaces de rencontre pour fidéliser, créer la confiance

### Impulser réflexions et actions

Co-organiser rencontres, débats, visites, projections sur des thématiques choisies, accueillir des séances d'information des appels à projets (Inspirons le Quartier etc), organiser des foires aux idées, voire des séances d'écriture de projet ...

Continuer de suivre les projets d'innovation sociale en lien avec les enjeux tennodois, notamment autour de la santé, du soin, de l'entraide dans les quartiers

Prévoir des rencontres régulières avec une série de services communaux et de partenaires actifs afin de mettre en commun nos diagnostics et impulser éventuellement des projets d'ambition ou des expérimentations (maillages ludiques, adaptation et lutte contre les effets des changements climatiques, villes des enfants...)

## Soutenir

Continuer à soutenir les collectifs suivis (étoffer les dynamiques, accompagner dans l'acquisition de connaissances, dans les partenariats et le lien avec commune, aller vers l'autonomie du groupe.)

Mettre l'accent sur la plus-value des actions citoyennes sur l'espace public en matière de coût, d'impact visuel, environnemental, social, de bien-être, d'appropriation positive, de lien avec les pouvoirs publics

Envisager un travail sur l'alphabétisation budgétaire

Continuer à favoriser la citoyenneté active en partant des faits et éléments de diagnostic, en montrant des exemples inspirants, des solutions créatives, en rassemblant les gens

## Nourrir et étoffer notre réseau

S'inscrire au maximum dans les dynamiques locales

Trouver des contacts privilégiés

S'appuyer sur nos partenaires associatifs pour élargir notre public.

Cultiver les contacts avec les commerçants du quartier.

Envisager la mise en place d'une plateforme qui fédérerait les associations, faciliterait l'émergence et le lancement de projets communs, fonctionnerait par groupes de travail...

Se former (facilitation de réunions, diagnostic territorial, outils d'intelligence collective...)

Mettre en lien personnes, lieux, projets, moyens matériels, etc sur la commune et au-delà.

Continuer de s'impliquer dans le groupe de travail et d'action du diagnostic communautaire sur les enjeux participation citoyenne, "soin"/ville, relation citoyens-institutions, espaces de rencontre et d'échanges

Intégrer le Comité de regards et mettre le local de fabrik à disposition du BRI-Co Bossuet à venir

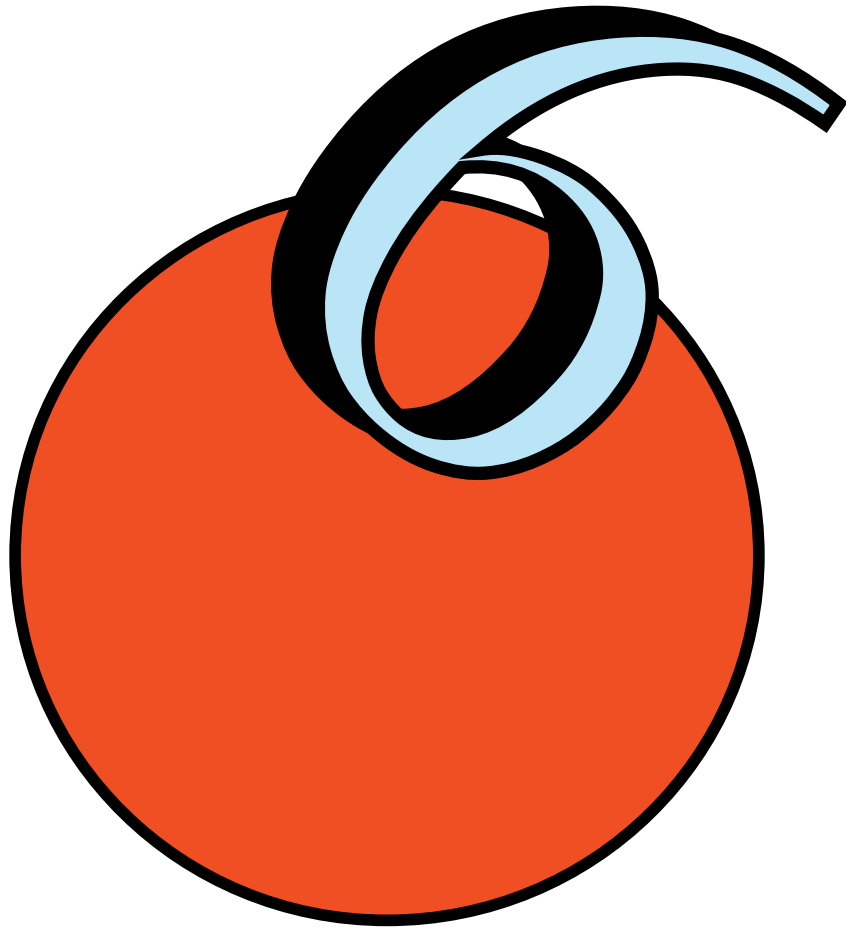


Sortir de chez soi,  
parcourir les rues tout seul,  
se repérer dans son environnement  
est une dimension importante  
du développement à la fois social  
et cognitif de l'enfant.

*La ville des enfants,  
pour une révolution urbaine (1996)*

**Francesco Tonucci**

---



*Autres actions  
mises en place  
par fabrik*

Ces projets ne rentrent pas tous ou pas complètement dans les “cases” de nos missions subsidiées mais sont des actions à part entière de *fabrik* qui nourrissent notamment le travail du CR et du DLI, font des ponts vers de nombreuses disciplines, toujours dans l’optique d’une action transversale et décloisonnée vers un mieux vivre en ville, et nous permettent de toucher un plus large public.

Certains de ces projets sont en cours d’autonomisation via des partenariats et recherches de financements. Par ailleurs, certains de ces projets permettent à l’asbl de garder une viabilité financière.





Mené sur un territoire constellé d'écoles et de structures associatives accueillant les enfants, le projet a souhaité, l'espace de quelques semaines, entre mai et septembre 2023, s'intéresser au vécu des enfants du quartier lors de leur présence dans l'espace public. D'une présence souvent passive, lors des trajets quotidiens, nous avons tenté de les projeter dans une présence active, via leur participation à des mises en action diverses autour de plusieurs lieux du quartier, places, rues et parcs.

### Public touché

Enfants des groupes constitués des asbl partenaires du projets, leurs animateurs-trices (une quarantaine d'enfants, 7 animateurs-trices) Enfants du quartier, leurs parents, leurs proches

### Actions clés

- lectures / inspirations sur le thème de la ville des enfants : livres (Thierry Paquot, Francesco Tonucci...), projets, outils de réflexion/ pédagogiques...

- moments de présence dans l'espace public à la rencontre des enfants du quartier avec les outils mobiles de fabrik (dessin, cartes, entretiens) aux sorties des écoles

- organisation d'ateliers avec les enfants des groupes constitués des asbl partenaires du projets:

> atelier "carnet de bord", visant à un parcours guidé des lieux du quartier dans un but d'observation et d'attention aux perceptions

> atelier "carte mentale", visant à réfléchir spatialement et qualitativement aux différents lieux fréquentés par les enfants

> atelier "challenges", visant à vivre différemment un lieu l'espace d'un instant, en invitant les enfants à y réaliser des actions collectives ou individuelles

- réalisation d'un livret diffusable visant à faciliter la mise en action des enfants dans l'espace public. Il inclut les 3 outils créés et testés lors du projet et est appropriable par tout un chacun, responsables d'écoles du

---

dehors, d'écoles de devoirs, d'ateliers menés en éducation permanente etc: notre intention est que ce livret et ses outils puissent inspirer ou outiller les acteurs s'intéressant à la place de l'enfant dans la ville.

- récolte d'éléments de diagnostic autour des thèmes de la ville perçue par les sens, du vivant dans la ville, des habitudes de "navigation" dans le quartier, du jeu, des outils de mise en action dans l'espace public.

### **Changements constatés**

- conception et expérimentation positive d'outils de mise en action et de réflexion sur l'espace public: les postures créées chez les enfants via ces outils s'avèrent très intéressantes pour un travail sur le quartier et sont une manière innovante d'aborder la présence et le vécu dans l'espace public

- expérimentation enrichissante permettant de projeter les enfants dans une présence active, réflexive et sensorielle dans leur quartier

- mise en réflexion de l'équipe de fabrik et des partenaires sur la place de l'enfant dans le quartier

- questionnement sur les interventions à mener afin d'offrir des espaces publics répondant au besoin des enfants de "faire" dans leur quartier, action nécessaire à leur développement psycho-cognitif

- questionnement sur les projets et la vision de la commune dans ce domaine, et les propositions qui pourraient être faites pour améliorer la qualité de vie des enfants dans le quartier (maillages ludiques, aménagements des abords d'écoles et autres structures d'accueil, intervention visant à l'engagement des enfants et au jeu dans l'espace public, réduction de la pression automobile, accueil de la nature...)

### **Facteurs de risque**

- difficulté de mobiliser

- inadaptation des outils mobiles préexistants par rapport à l'intention et au public du projet

- surestimation de l'implication des partenaires

- outils en expérimentation, adaptations à prévoir

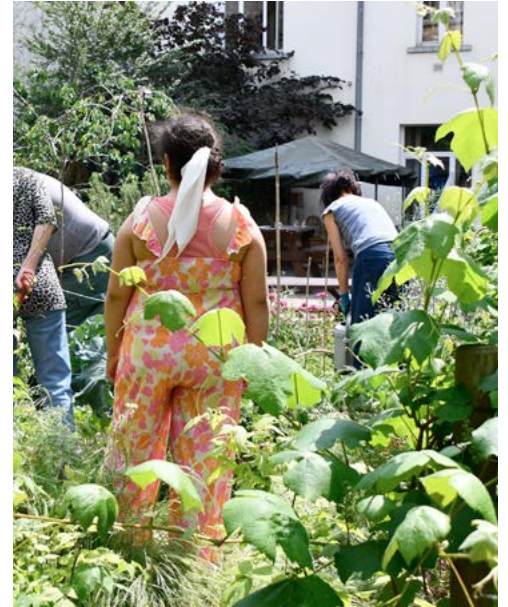
- vision politique de la commune non favorable au fait de favoriser la présence des enfants dans l'espace public, mais plutôt dans des espaces dédiés sécurisés et aux usages fléchés

*"Il est urgent de rendre aux enfants des villes la possibilité de faire des choses."  
Dans la ville, des enfants...*

*Autrement n°10 (1977)*

---





## Public touché

- habitant-e-s du quartier et d'ailleurs, usagers-ères et travailleurs-euses du quartier
- groupe d'adultes patients de l'hôpital de jour psychiatrique « Hélix » de la Clinique St Jean et leurs accompagnant-e-s
- groupe d'enfants patients de l'unité de pédopsychiatrie Domino de la Clinique St Jean et leurs accompagnant-e-s

## Moyens à disposition/manquants

- + jardin & compost de quartier de l'asbl Amazone
- + ressources matérielles et humaines de l'asbl fabrik, du réseau des Guides Potager, d'Hélix
- ressources pour les actions nécessitant plus d'investissement au jardin (gros œuvre, entretien des structures...)

## Actions clés

- 35 moments ouverts les mercredis après-midis entre mars et novembre
- 3 ateliers animés dans le cadre des journées éco-féministes organisées par l'asbl Amazone Changements constatés
- réunir des publics très divers (habitants

du quartier, bénévoles issus de structures de réinsertion, groupes engagés dans des soins en santé mentale, écoles de devoirs, groupes de primo-arrivant-e-s, travailleurs du quartier, etc.)

- le jardin devient un lieu de rencontre et de lien offrant un terreau à l'échange, aux questionnements, au partage d'informations et de connaissances sur des thèmes liés directement au jardin (agriculture urbaine sur petites surfaces, biodiversité, gestion de l'eau, compostage, sols, etc.) mais aussi indirectement sur les enjeux du quartier
- permettre l'accès à un espace vert calme
- permettre le contact avec la nature comme vecteur de (re)mise en action
- créer du bien-être social, physique et mental, des conditions de soin
- promouvoir l'autonomie et le collectif
- inscrire le jardin dans un réseau de partenaires (asbl Amazone, Helix, Réseau des Guides Potagers, asbl EYAD, Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale...)
- amener des réflexions et actions liées à l'adaptation aux effets du réchauffement climatique

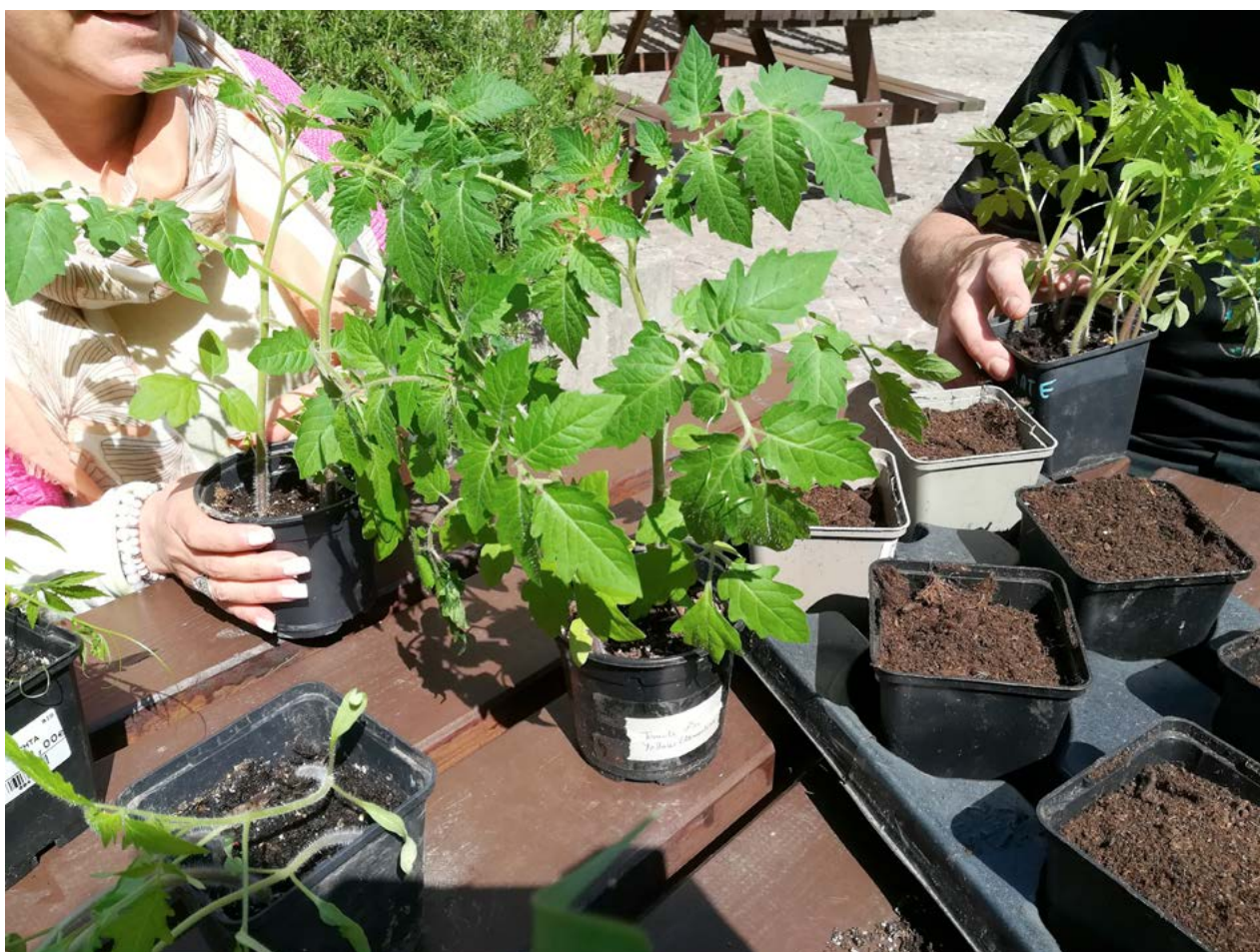
### **Facteurs de risque**

- communication : faire connaître le projet aux habitants
- mettre en place un mode de fonctionnement et des actions permettant d'adresser les multiples objectifs recherchés par les participants (esthétique pour les occupants du lieu, productif pour la cuisine du restaurant du lieu, social et de soin pour les habitants et les partenaires du monde de la santé, pédagogique pour toutes)
- manque de moyens pour atteindre l'objectif de « laboratoire » et dédier du temps à structurer les activités, à lancer des projets, à créer des liens avec d'autres projets, à mieux accompagner la dynamique de groupe, impulser une meilleure organisation entre les différents acteurs et développer la force de proposition des participants

### **Retours/témoignages ± internes externes**

- + « Les moments au jardin offrent aux participants, et plus particulièrement aux patients, une expérience qui leur permet d'être accrochés par une énergie, d'oser des choses, d'être attentifs aux messages que le jardin envoie ainsi qu'à leurs envies, et de faire en conséquence. Il permet la création d'un lien concret avec le vivant (plantes, animaux, eau, sol...) qui raccroche avec des choses du quotidien (alimentation...) »
- + les participants font très régulièrement mention de la paix qui règne dans l'intérieur d'îlot et des bénéfices de venir y passer un moment.
- + le projet alimente notre réflexion sur le rôle du jardin en ville : jardin et lien social, jardin et précarité, jardins interculturels, jardin lieu de rencontre entre le mouvement féministe et écologique, jardin santé...

Voir notre rapport d'activités 2022 pour plus d'éléments sur le projet



Dôle(s) chez nous



Saint-Josse-ten-Noode

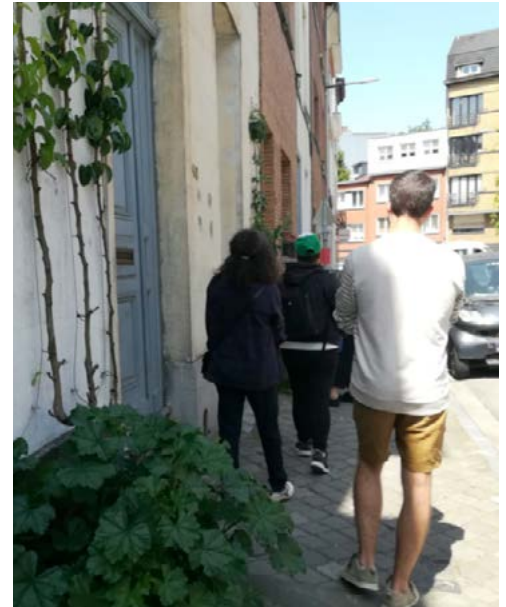
2023

Programme Végétalisation, projets citoyens, lien avec les pouvoirs publics, échange...

Commendaire(s) fabrik est initiatrice et porteuse principale du projet



Partenaires Guides potagers, Maison de santé potagère, Ihecs.



Tout au long de l'année 2023, nous avons porté une série d'événements visant à réunir, inspirer et soutenir les habitants intéressés par les actions de végétalisation, en collaboration avec des partenaires très divers et à l'échelle de la commune.

#### Public touché

Habitants concernés par la thématique Services communaux en charge de ces thématiques

#### Actions clés

- février : *bourse aux graines* (15 participant-e-s)
- avril : *papote de quartier* « végétalisons » (10 participant-e-s)
- mai : *bourse aux plants et plantes*, en collaboration avec les Guides potager bruxellois - Brusselse moestuingidsen (10 participant-e-s)
- fin mai : *balade découverte de projets citoyens*, en collaboration avec la Maison de Santé Potager (10 participant-e-s + porteurs-euses de projets accueillant-e-s): visite de projets de plantation de fruitiers en rue, de potager collectif, de végétalisation de façade, de fresque.
- été-automne : *appel à intérêt* pour l'achat

groupé de plantes grimpantes pour façades (nombre de contacts : 32)

- automne : *atelier panneaux pieds d'arbres* & balade de semis en pieds d'arbres, en collaboration avec l'initiative Quartier Divert (IHECS)

#### Changements constatés

- Créer un sentiment de cohésion parmi les habitants actifs en matière de végétalisation ou souhaitant l'être
- Mettre en commun des questions souvent soulevées et faire le lien avec les services communaux concernés pour y répondre: quid des autorisations (quoi, qui?), quelles sont les responsabilités des différents services communaux, qui intervient où, quelles raisons derrière certains choix qui semblent coûteux, peu durables, avec peu d'impact, impact des marchands de sommeil sur les déchets en rue et les essais de mise en valeur des pieds d'arbres par les habitants, question de la santé des arbres en voirie, question de la formation du personnel communal, lien avec la mobilité...
- Sensibiliser sur les conditions (timing, communication, questions politiques

/ relevant des services techniques...)  
liées à la collaboration avec les services communaux- Faire connaître et mettre en valeur les actions citoyennes existantes

- Mettre en valeur la motivation, l'énergie, le temps mis dans ces projets par leurs porteurs
- Mettre en avant les difficultés vécues (énergies qui retombent, déception, nécessité de continuer les activités pour impliquer les gens, besoin de moyens, de soutien technique...)
- Mettre en avant les bonnes pratiques
- Créer l'envie de s'impliquer
- Sensibiliser sur les impacts des actions

### **Facteurs de risque**

Difficulté à sortir des problèmes individuels et aller vers une réflexion plus globale en lien avec le bien *commun*

Aléas de la *collaboration* avec les services communaux (délais, priorités...)

Temps nécessaire à l'*accompagnement* des publics en précarité numérique / alpha

Difficultés anticipées par les habitants pour faire eux-mêmes les installations pour plantes grimpantes > réduit l'action

citoyennes sur le quartier- Faire connaître les différents soutiens existants (appels à projets etc) aux projets citoyens

- En tant qu'habitant souhaitant le changement: se sentir moins seul, parler de ses difficultés, écouter les autres, échanger des pistes d'action, des informations techniques, méthodologiques, se mettre en lien
- Aborder les autres enjeux ayant des impacts sur les conditions pour végétaliser l'espace public: mobilité, propreté...
- Parcourir ensemble le quartier
- Promouvoir l'échange, la mutualisation, le faire soi-même et ensemble, l'autonomie.

### **Retours/témoignages ± internes externes**

"J'ai été marquée quand Maureen, qui a végétalisé son jardin-cour rue Vonck, nous a appris qu'il y fait 6 degrés de moins que sur la rue en période de grosses chaleurs."

"J'ai appris qu'il était possible de faire pousser des arbres fruitiers contre les façades des maisons."

"Je ne savais pas qu'on pouvait en tant que citoyen planter dans l'espace public, j'ai maintenant les informations pour me sentir à l'aise de le faire."





C'est dans un coin du parc du Bempt, que l'on trouve le Végétalab, la pépinière de la commune de Forest. A l'abri de l'agitation de la ville, entouré d'une végétation qui semble petit à petit avoir trouvé son chemin, on y vient pour des conseils, des plantes pour végétaliser son quartier ou simplement pour se ressourcer et discuter.

Plusieurs fois par an, la pépinière est livrée en matériaux (terre, copeaux,...) et doit stocker des quantités assez importantes. Pour répondre à ce besoin, nous avons conçu et construit un espace de rangement couvert avec un système de récupération d'eau de pluie.

Après une analyse du lieu et des usages, fabrik a développé une proposition de projet en étroite collaboration avec le partenaire. Ainsi, sur base des retours d'expériences, le projet s'est adapté au mieux aux besoins du personnel et des usagers de la pépinière.

Ce projet s'inscrit dans la continuité du travail d'aménagement de l'espace public réalisé

en 2021/2022 au Square Madelon et est également lié au projet de pergola réalisés en 2023 au potager des Huileries (proximité géographique, partenaires, design et techniques de construction).

### Public ateliers

Le projet a été pensé pour être réalisé en ateliers participatifs, à destination des usagers de la pépinière (habitants du quartier). Une manière de pouvoir à la fois découvrir des techniques de construction et participer activement au développement du lieu.



## Pergola (Potager des Huileries)

Pôle(s) chez nous/Ici

Forest

2023

Programme « Aménagement espace public, chantier participatif »

Commendaire(s) Service Développement Durable / Eco-Conseil commune de Forest € 8900

Partenaires Service Développement Durable / Eco-Conseil commune de Forest, Dynamo AMO ASBL



Le site des Huileries est un nouveau jardin partagé qui a démarré en juin 2022 dans le quartier fraîchement construit qui porte le même nom (habitations sociales, logements communaux, crèche). Le potager réunit une vingtaine d'habitants du quartier; les parcelles sont cultivées en binômes et un animateur de la commune y assure une permanence tous les mardis après-midi.

L'emplacement du potager, en intérieur d'îlot, bénéficie d'un bon ensoleillement mais aucune zone d'ombre n'a été pensée pour abriter les usagers lorsqu'ils souhaitent se reposer, manger ou participer à un atelier. C'est dans ce contexte que fabrik a été sélectionné pour développer un projet d'abri type pergola avec espaces de rangement intégrés, la structure devant également permettre de servir de support pour faire grimper des variétés fruitières.

Après une analyse du lieu et des usages, fabrik a développé une proposition en

étroite collaboration avec l'animateur de la commune. Ainsi, sur base des retours d'expériences le projet s'est adapté au mieux aux besoins du lieu et des usagers du potager.

Le projet a été réalisé en ateliers participatifs avec des usagers et habitants proches du potager. Un partenariat a également été mis en place avec l'asbl Dynamo AMO (service d'aide en milieu ouvert) pour plusieurs ateliers avec une dizaine d'enfants habitant le quartier. Cette amélioration concrète du lieu a permis de contribuer à un sentiment d'appropriation et créé une certaine fierté, tout en renforçant les opportunités de rencontre entre habitants.

Ce projet s'inscrit dans la continuité du travail d'aménagement de l'espace public réalisé à Forest en 2021/2022 au Square Madelon et au Végétalab (pépinière) en 2023 (proximité géographique, partenaires, design et techniques de construction).





Le 85-89 est un projet de réintégration d'un espace vacant. Il est un nouvel outil, une « fabrique de quartier » pour les habitants, un endroit où il est possible de participer à des activités variées et d'être acteur de la vie et du futur de son habitat au sens large.

En tant qu'élément actif du développement local intégré, il permet de concentrer les énergies mises en place chez fabrik, de par sa situation et les activités qui font vivre le lieu, la rue et ses habitants. C'est un catalyseur permettant d'agir directement sur la vie du quartier environnant.

### Objectif et missions

Fabriquer un lieu de vie dans le quartier, avec les différents acteurs du territoire. Un espace pour tous, dédié à l'entraide et la solidarité du quartier, un point d'ancrage, fonctionnant en réseau et en co-gestion avec les différents acteurs.

### Description de l'activité, le lieu en quelques mots

Ouverture en 2018,  
Être acteurs - citoyens de Saint-Josse.

Recevoir des initiatives/projets d'horizons divers.

Expérimenter des ateliers participatifs pour un public mixte.

Croiser, capaciter, compléter les savoir-faire et les idées entre habitants et initiatives locales. Observer et expérimenter le territoire.

Explorer comment les relations de solidarité, de soutien, les synergies peuvent émerger à partir des rencontres entre habitants et répondre aux nécessités d'entraide et de soin. Tester une économie particulière au lieu, avec prix différenciés et permettre la participation de tous dans les activités comme dans la co-gestion.

### Les activités/actions :

proposées par le lieu (\*) appels à projets et collaborations (^) initiative d'habitants (°)

(\*) Boîte à livre et bibliothèque thématique : collection d'ouvrages sur les sujets qui nous touchent et nous font avancer ; notre étagère de référence, de ressources, d'inspirations est à disposition sous forme de prêt.

(°) Café Populaire : après une phase de test positive, il prend ses marques dans nos locaux régulièrement, une fois le mardi matin, une autre le jeudi soir.

(\*) Gasap "Dikannegas" : groupe d'achat solidaire bimensuel à l'agriculture paysanne, formé d'habitants du quartier

(\*) Mise à disposition de l'espace : l'espace sert régulièrement aux habitants ou aux asbl du quartier pour des réunions, des workshops ou des ateliers qu'elles ne peuvent organiser dans leurs propres locaux.

(\*) Outilthèque : le prêt d'outils prend place deux fois par semaine pour permettre aux habitants de faire des petits travaux ou des

projets chez eux et dans le quartier avec de bons outils.

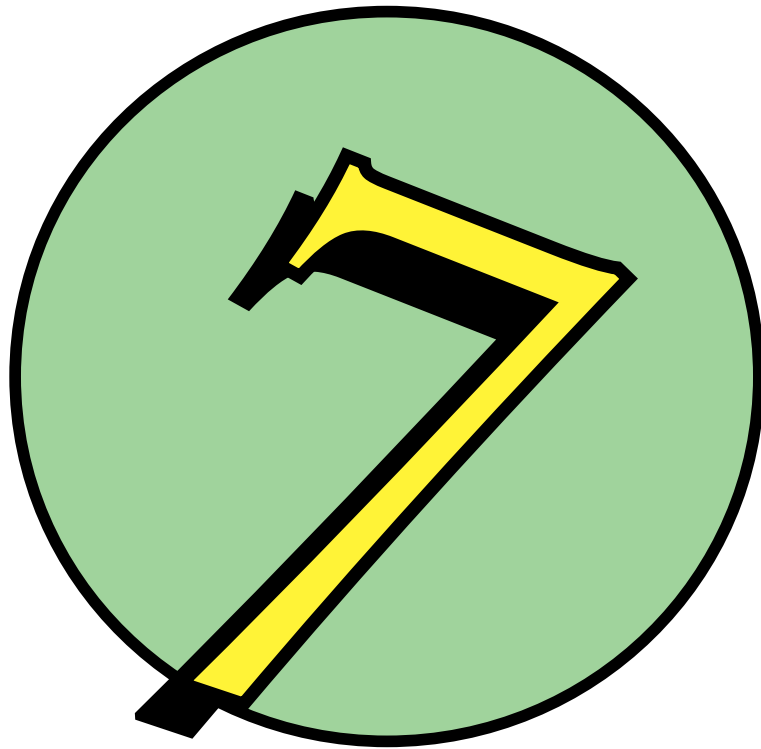
(°) Groupe de cuisine : un groupe de femmes du quartier vient régulièrement cuisiner le samedi

### Futur

Le 85-89 a un impact significatif sur la vie de quartier, via les services, activités, échanges et entraides rendus possibles par la diversité des acteurs s'y regroupant. Nous souhaitons continuer à le nourrir, poursuivre les activités, en imaginer d'autres et favoriser les propositions de nouveaux projet émanant des habitants, qui sont une formidable source d'énergie et d'inspiration.



- plus la carte



*Obj transversal -  
soutien aux politiques  
de rénovation urbaine*

## 7.1 Objectifs et missions

Le Plan pluriannuel nous assigne enfin un objectif transversal : le soutien aux politiques de rénovation urbaine à partir de l'ancrage local (renforcement partenarial entre associations et pouvoirs publics).

Tant dans l'objectif 1 que dans l'objectif 2, les associations jouent un rôle d'interface entre les habitants, le terrain et les institutions impliquées dans la rénovation urbaine.

Grâce à leur connaissance sur le terrain et leurs contacts avec les habitants via les objectifs 1 et 2, elles observent les effets des politiques régionales et locales sur la dynamique des quartiers et proposent des pistes d'amélioration. Il s'agit, à partir du travail de proximité réalisé dans le quartier, de refléter les phénomènes de terrain paraissant induits par les politiques régionales et de faire des propositions pour en amplifier les effets positifs et en diminuer les effets négatifs.

Les deux grands axes de cette transversalité sont d'une part la lutte contre l'insalubrité et la vacance immobilière et d'autre part des réflexions plus générales liées aux constats des DLI et CR dans l'exercice de leur mission au quotidien sur le terrain.

Les enjeux identifiés que nous avons souhaité mettre en avant dans ce rapport sont:

- ◆ La lutte contre l'insalubrité du parc bâti bruxellois, la vacance immobilière et la précarité énergétique
- ◆ Divers constats émanant de notre participation, en tant que courroie de transmission, au processus d'information sur les politiques régionales et communales, ainsi que de notre pratique de terrain dans le cadre de projets (espace public, écoles...)

## 7.2 Lutte contre l'insalubrité et la vacance immobilière

### Description et Constat

Cet objectif et les actions qu'il développe sont étroitement liés au travail du conseil en rénovation, objectif 1, mais il s'inscrit dans une lecture légèrement plus large qui vise à identifier l'aspect systémique de certaine problématique, notamment à l'échelle du quartier. Il est donc important de le lier au travail de veille et de relais d'information du DLI.

A Saint-Josse, trouver un logement décent à un prix abordable n'est pas simple. Le bâti est souvent ancien et de mauvaise qualité, la spéculation et la pression immobilière font monter les prix, la gentrification est déjà à l'œuvre, des propriétaires mal avisés louent illégalement des logements insalubre et inhabitables, le sans-abris reste souvent sans réponse...

Nous nous trouvons en effet dans une commune dite de « transit », pour beaucoup de primo-arrivants. Cette population, souvent précarisée et mal informée sur ses droits, est une cible de choix pour tous les marchands de sommeil qui vont profiter de leurs grandes difficultés d'accès à un logement décent.

Le réel manque d'offre sur le marché immobilier ou d'alternatives comme les HBM et les AIS va mettre ce public précarisé au cœur d'un marché de logements insalubres. Le cercle vicieux s'installe puisque l'impossibilité pour ces locataires d'envisager leur relogement, même temporaire, protège alors les propriétaires malhonnêtes des risques de dénonciation et des arrêtés d'inhabitabilité.

Une situation entretenue tacitement par une commune qui a renoncé à son droit, et devoir, d'inspection et de déclaration d'inhabitabilité en raison de son incapacité à offrir des solutions de relogement. Tel que déclaré par différents responsables du service d'urbanisme.

Les impacts du mal logement sur la santé des occupants (physique et mentale) et leur stabilité de vie viennent s'ajouter à d'autres formes d'insécurité et de précarité (emploi, isolement, manque de milieux d'accueil pour les enfants, espace public peu accueillant...).

On note aussi que le mauvais état des logements peut avoir un impact direct sur la consommation énergétique de ces ménages. On peut observer que ces familles qui habitent dans de véritables passoires énergétiques se chauffent peu ou pas du tout, en ayant peur des factures. Ou alors, ils surconsomment et finissent par avoir des dettes importantes. Ces deux cas illustrent la précarité énergétique.

À ces constats s'ajoute le fait que nous ne sommes toujours pas reconnus comme partenaire privilégié systématique pour favoriser le lien et l'information entre les administrations et la population sur les thématiques de l'énergie, de la rénovation urbaine et de l'habitat.

## **Méthodologie**

- **Soutenir les habitants** dans la rénovation de leur bien, soutenir des alternatives à l'habitat "classique" (CLT, occupations temporaires, etc), sensibiliser les habitants à ces enjeux, mener des démarches de partenariat et de mutualisation avec les acteurs locaux, communaux et régionaux concernés font partie de nos objectifs en tant qu'association locale.
- **Mener des recherches** : contact direct avec les propriétaires, locataires et acteurs pouvant nous fournir des éléments d'information sur le statut, l'état, les projets prévus etc. Sensibilisation sur nos actions auprès de personnes-relais confrontées au quotidien au mal logement comme les assistant.es sociales du CPAS et des maisons de Santé.

- **Accompagner** les propriétaires et locataires, proposer des diagnostics et des solutions, techniques comme financières.
- **Faire évoluer ces situations:** rénovation, reconversions temporaires et permanentes (logement, espaces communs de travail,...), en fonction des besoins du quartier.
- **Mobiliser et coordonner** les acteurs liés aux enjeux vacance immobilière-insalubrité, renforcer les partenariats et mutualiser les ressources (Réseau Habitat, RBDH, AIS, Cellule Régionale Logements Vides, Coordination Sociale Logement du CPAS, Services communaux de l'urbanisme et du cadastre, collectifs impliqués dans des occupations temporaires sur la commune, etc. )
- **Participation active** à des initiatives et réseaux pour le droit au logement décent et abordable (actions du RBDH, CLT).
- **Informier et sensibiliser** sur le droit au logement, l'insalubrité et la vacance immobilière.
- **Prendre le rôle de personne-relais** pour mieux aiguiller les locataires, ou propriétaires, vers les services compétents (union des locataires, aide juridique, médiation et autres services communaux, etc.)
- **Accentuer la collaboration** avec les acteurs directement liés à la Rénovation : La collaboration entre Homegrade et Réseau Habitat s'améliore peu à peu et l'idée est de continuer à travailler dans ce sens. Le changement de direction chez Homegrade a fait évoluer les liens avec le Réseau Habitat et des mécanismes de collaboration active sont en train de se créer en vue d'offrir un service adéquat au plus grand nombre.

Les **formations** réalisées en 2023 ont été orientées pour renforcer et élargir les connaissances de l'équipe CR, principalement lié à des sujets très demandés par notre public, comme le chauffage et les problèmes juridiques liés au logement. Cela nous a permis d'approfondir nos connaissances sur des sujets spécifiques mais aussi d'améliorer notre connaissance juridique.

## Résultats

En 2023, nous n'avons pas mené de prospection de terrain axée particulièrement sur l'insalubrité et la vacance immobilière; les actions se sont réduites à un suivi et une diffusion des actualités sur le droit au logement, l'insalubrité, la vacance immobilière, les occupations temporaires (RBDH, FéBUL, plateforme occupations..)

Toutefois, le travail de réseautage mené par la responsable DLI et l'équipe du conseil en rénovation a permis de toucher de nouveaux propriétaires et locataires, et de se rendre visible face à un public qui n'aurait pas de son propre gré passé la porte de notre association, de Homegrade ou du guichet primes communal (ou qui n'a pas connaissance de ces services.)

Il n'y a pas de collaboration directe avec le Guichet Primes de Saint-Josse bien que nous diffusons toutes les informations relatives à la commune qui peuvent intéresser les personnes qui nous contactent. Néanmoins, en 2023, nous avons établi un premier contact avec le Guichet Primes de Saint-Josse, et nous avons l'intention de le développer tout au long de l'année 2024.

## 7.3 *Constats sur les effets des politiques régionales et locales sur la dynamique des quartiers*

Constats émanant de notre participation, en tant que courroie de transmission, au processus d'information sur les politiques régionales et communales, ainsi que de notre pratique de terrain dans le cadre de projets (espace public, écoles...)

Nous abordons ici divers constats/propositions en lien avec les politiques régionales de rénovation urbaine, la politique communale de mobilité, le plan climat communal, la qualité de l'air, etc.

Sur la corrélation entre le mal-logement et le peu de réceptivité, ou de réactivité, aux propositions et initiatives sur la commune. Malgré une profusion d'acteurs associatifs, les habitants de la communes semblent peu réceptifs aux appels à projets pour l'amélioration du quartier. Le chez soi, l'habitat privé, peut être vu comme la première pierre sur le chemin du bien vivre. Le fort taux de transit d'une commune connues pour ses flux migratoires très importants, ajouté à la précarité d'une grande part des logements peut être vue comme un frein à une future participation au quartier. **Être bien chez soi, comme préambule indispensable à être bien dans son quartier.**

Nous relevons le manque d'outils juridiques et de structures compétentes pour pousser les propriétaires à rénover des logements en état de dégradation avancée. Nous constatons trop souvent l'**absence de solutions** à proposer à des **locataires en situation de précarité**. De nombreux propriétaires attendent ainsi que la dégradation extrême du bien pousse les locataires à partir avant d'envisager des travaux et d'augmenter les loyers de manière radicale.

Lors d'une séance d'information dans le cadre d'une consultation lancée sur le Territoire Nord, nous avons pu mesurer le fossé existant en matière de préoccupations, de langage, etc entre les élus politiques régionaux et les habitants en situation de précarité. Les **discours** autour de la mixité, de la lutte contre / l'adaptation aux changements climatiques, de la convivialité (entre autres) sont difficiles à entendre lorsque la **précarité** et les situations d'insalubrité demeurent le quotidien de bien des habitants, qui se questionnent aussi sur leur **légitimité** à terme de pouvoir rester dans leur quartier, lorsqu'au dire des politiques, « le quartier nord va devenir le quartier des rooftops. » Les moyens de **consultation** restent également inadaptés, ne touchant qu'une infime partie des habitants, et toujours les plus informés.

Au niveau communal, les enjeux de **mobilité**, de **qualité de l'air**, de la lutte et de l'adaptation aux effets des changements climatiques ne semblent toujours pas être pris à bras le corps. La campagne Curieuzenair de mesure du dioxyde d'azote a montré des inégalités spatiales flagrantes à Bruxelles, avec les pires résultats enregistrés à Saint-Josse, dus aux facteurs suivants: rues étroites, fort trafic de transit, peu de végétation, et encore parfois des chauffages au charbon.

Les actions volontaristes allant dans le sens de l'amélioration de la santé publique et du cadre de vie telles que la réduction du trafic automobile, la promotion de la marche et du vélo, de l'autopartage, la mise en place de rues aux jeux, de rues scolaires, la végétalisation extensive, l'accès à des espaces verts de proximité, etc se font attendre à Saint-Josse. Le Plan Climat communal reste très anecdotique, avec très peu d'ambitions en matière de végétalisation, de désimperméabilisation des sols, de gestion de l'eau, de lutte contre les îlots de chaleur, et pas de mesure spécifique concernant la rénovation du bâti privé sur la commune.

Même si l'étude de Médor sortie cette année, « Bruxelles malade », montre que « **les inégalités sociales fracturent davantage Bruxelles que les inégalités environnementales** », elle montre aussi que « les **quartiers vulnérables** du centre et du quadrant nord-ouest accumulent tout de même une **quadruple peine** : précarité, pollution de l'air, peu d'espaces verts et beaucoup de bruit. Les groupes vulnérables «devraient être ceux qui bénéficient le plus (et le plus rapidement) des interventions visant à améliorer la qualité de l'environnement», a conclu l'équipe de recherche en santé publique de l'ULB. « Il s'agit principalement des enfants, des personnes âgées, des personnes souffrant de maladies chroniques (respiratoires ou cardiaques) ainsi que des personnes vivant en situation précaire et ayant un accès limité aux soins de santé. »

Alors que nous voyons des communes se heurter à une impasse démocratique liée à un **déficit de concertation** dans le cadre de la mise en place des contrats locaux de mobilité, ne serait-ce pas intéressant et innovant à Saint-Josse de tirer leçon de ces expériences et de poser la question de la vision locale de la ville « apaisée » et des moyens pour y arriver ? Si l'idée est de ne pas passer par des actions comme les mailles apaisées du plan Good Move, quels sont les moyens d'action à imaginer, en lien avec quel projet de ville ?

Ce pourrait être l'occasion d'ouvrir et de tester des **dispositifs de gouvernance innovants** (panels citoyens, attention à la parole des enfants, des femmes, des personnes moins mobiles..), d'établir un diagnostic des usages de la voiture dans ces quartiers où il y en a peu (usages fait par les familles, dans le cadre de stratégies informelles d'entraide, de soin, usage professionnel, part des voitures de société...), et de poser les bases d'une transition juste dont on sait qu'elle doit se faire avec urgence.

Dans les quartiers centraux de la région, les enjeux d'**amélioration du cadre de vie** (amélioration de la qualité et des performances énergétiques du bâti, de la qualité de l'air, atténuation de la pollution sonore, accès aux espaces verts, réduction de l'emprise de l'automobile, désimperméabilisation des sols, qualité et inclusivité des espaces publics..) doivent être réfléchis intimement avec la **question centrale de l'accès au logement abordable** (social, CLT...), afin de minimiser les effets socio-économiques liés à l'amélioration effective du cadre et de la qualité de vie, et de maintenir les conditions de l'**ancrage urbain** des habitants des quartiers populaires.

## 7.4 Perspectives

En 2023, nous continuerons de suivre et diffuser les actualités sur le droit au logement, l'insalubrité, la vacance immobilière, les occupations temporaires (RBDH, FéBUL, plateforme occupations..)

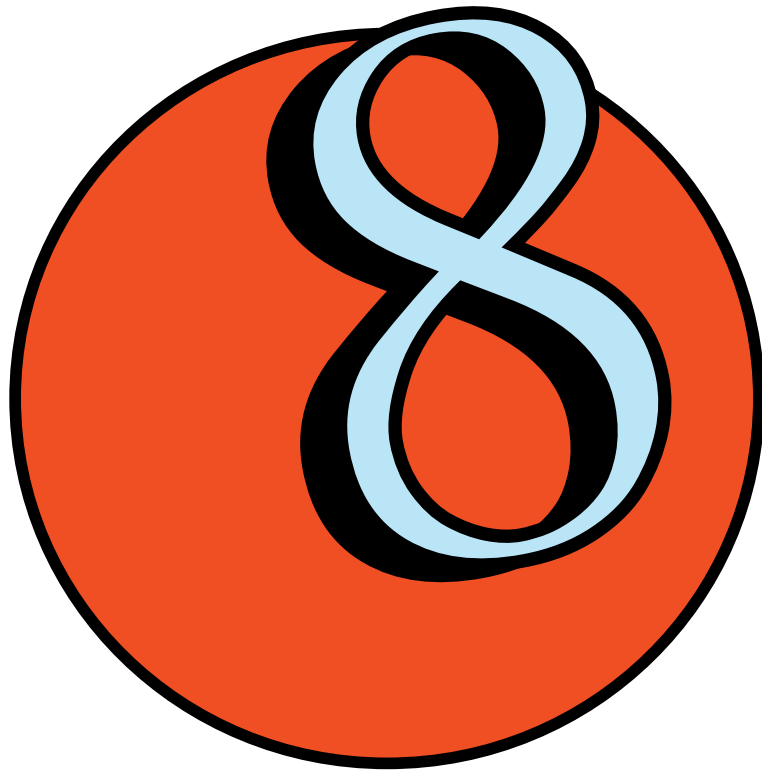
Nous envisagerons la reprise de prospections de terrain axée particulièrement sur l'insalubrité et la vacance immobilière, en transversalité entre les axes DLI et CR de nos missions et sur base des prospections menées les années passées, avec un effort pro-actif vers les propriétaires identifiés comme pouvant bénéficier de notre accompagnement.

Une semaine d'action mêlant visites de terrain et moments de sensibilisation aux questions du logement et impliquant toute l'équipe de fabrik et des partenaires pourrait être imaginée.

Nous envisageons de démarrer une réelle synergie avec la coordination sociale du CPAS sur deux fronts : d'une part la création d'un réseau logement à Saint Josse réunissant acteurs du logement autour d'une table pour améliorer la coordination ; d'autre part la meilleure diffusion de nos actions auprès des différents acteurs sociaux de la commune.

Nous serons attentifs de suivre les actualités autour de la création de l'antenne logement (contrat CPAS-commune-région): lutte contre les immeubles abandonnés, insalubres, les hébergements touristiques illégaux, socialisation, bail glissant... Il s'agira notamment d'anticiper les synergies possibles en matière de lutte contre l'insalubrité.

En 2022 nous n'avons pas organisé de prospections de groupe avec l'implication des habitants, visant à identifier les situations de vacance immobilière et/ou d'insalubrité, les éléments urbains en potentiel (bâtiments vides, friches, chantiers de constructions abandonnés,...) via une fiche d'indicateurs. Mais cette pratique est pertinente et nous aimerions recommencer. Elle est d'autant plus pertinente que, depuis le lancement de l'occupation de l'ancien garage Fiat, qui accueille nos locaux depuis 2018, nous continuons de nous intéresser au repérage de sites ou bâtiments pertinents pour le développement d'infrastructures manquant dans le quartier.



*Travail  
au sein  
du RH*

# 8. Travail au sein du RH

L'appartenance de notre asbl au RH permet de mutualiser les outils, les projets, les connaissances et expériences afin de viser une amélioration constante de la qualité de notre travail. Divers lieux de mise en commun sont organisés par la CRH : réunions mensuelles des coordinateurs, des agents DLI, de conseillers en rénovation, des porteurs du projet BHPE, constitution de divers groupes de travail pour créer des outils nouveaux, mener une réflexion sur des thématiques spécifiques en lien avec notre travail, élaborer des projets communs...

## ● Pour l'exercice 2023, nous avons participé à :

- ◆ 11 réunions des coordinateurs, permettant d'établir des stratégies d'actions communes entre associations ;
- ◆ 11 réunions des conseillers en rénovation, permettant d'échanger sur les méthodologies de travail et expériences de terrain, de concevoir et réaliser des outils pratiques de communication vers le public et de se tenir informés des actualités des autres associations ;
- ◆ 10 réunions des agents DLI ayant le même objectif que les réunions des conseillers en rénovation
- ◆ 7 réunions de mutualisation pour le projet BHPE.

## ● Pour les CR, diverses rencontres et formations ont été organisées

### Interventions dans les réunions mensuelles

- ◆ 16/02 : Jean-Baptiste Diemunch d'Urban :  
Présentation du projet MyPermit, suite
- ◆ 16/03 : Thomas Jean et Alisa Ruwet de la commune de Saint-Gilles :  
présentation du cahier « Habitat vivant »
- ◆ 20/04 : Chloé Lebas de la société Fineoglass : présentation de leurs produits
- ◆ 15/06 : Embuild pour présenter le guichet Renolution à l'attention des entreprises
- ◆ 21/09 :
  - échanges avec Caroline Van Hauw et Louise Pigeolet de HG concernant le soutien numérique aux ménages
  - présentation par Pascal De Mulder (BE) des conclusions du projet « Mon Plan Réno »

### Formations - rencontres

- ◆ 05/04 : réunion spéciale des CR consacrée aux critères de dérogations aux futures obligations liées au CPEB
- ◆ 25/09 : formation aux matériaux de construction durables par Natura Mater
- ◆ 03 et 12/10 : ateliers d'échanges avec le Facilitateur Eau de BE, HG et le RH sur la gestion intégrée des eaux de pluie
- ◆ 22/11 : atelier d'évaluation des collaborations autour du crédit ECORENO avec BE, le Fonds du Logement, HG et le RH

Huit rencontres ont été organisées en 2023 autour du CPEB, principalement pour la conception et l'amélioration de l'outil permettant de faire de la sensibilisation. Au total, nous avons tenu 8 réunions sur le sujet avec un groupe de travail réduit de CR et la CRH.

Dans la foulée du projet RH.ID, un projet porté par Une Maison en Plus et soutenu par Fabrik en tant que partenaire a été introduit dans le cadre de l'appel à projets Renolab.ID, autour du développement de l'auto-rénovation accompagnée en région bruxelloise ; il a été retenu par le jury. Ce projet débute au 1er janvier 2024 mais la préparation de la candidature et des partenariats a déjà mobilisé plusieurs associations et la CRH en 2023 (9 réunions).

### ● **Pour les DLI**

- ◆ 06/04 : Célia Salazar, travailleuse du CPAS de Schaerbeek, est venue présenter l'outil « boussole logement » aux côtés d'Edith Bauwens ;
- ◆ 27/04 : Merlijn De Rijcke (Bruxelles Environnement) a présenté l'assemblée citoyenne pour le climat ;
- ◆ 02/06 : les DLI ont d'abord eu un échange avec Julien Thomas, journaliste au Soir au sujet de l'exode des populations pauvres hors de Bruxelles ; ensuite Wiebe Verhoeven (Urban) est venu leur présenter la Renolution ;
- ◆ 18/09 : Bruna Farine Milani (H&R) est venue présenter l'outil Oasis, un outil favorisant un processus collaboratif avec les habitant-es pour des aménagements de l'espace public.

Par ailleurs, en dehors des réunions mensuelles, le CRU et IEB ont organisé une balade pour présenter le projet de démolition-reconstruction du site Rempart des Moines et le Stade Vander Putten et son avenir incertain.

Les DLI se sont investis dans la révision du PRAS via le processus Share the City : 21/03/23, 28/03/23, 12/04/23, 17/04/23, 20/06/23. Cela a abouti à l'envoi d'une note commune le 20/06/23.

## ● Pour les coordinateurs

- ◆ 09/02 : Bénédicte Genard de la SLRB est venue échanger au sujet de l'intégration de la notion d'accompagnement social dans les cahiers des charges de la SLRB ;
- ◆ 13/04 : nous avons mené une discussion avec Cécile Rousselot de BE au sujet de l'articulation des acteurs de l'accompagnement ;
- ◆ 11/05 : Joke Thomas, Maud Singy, Alissia Tassiopoulou ont participé à la réunion pour une présentation et un échange sur les procédures de subside auprès de BE ;
- ◆ 12/10 : nous avons eu un échange avec Nathalie Mathieu, de l'asbl Associatif financier, au sujet des options de financement des asbl pour prestation de services.

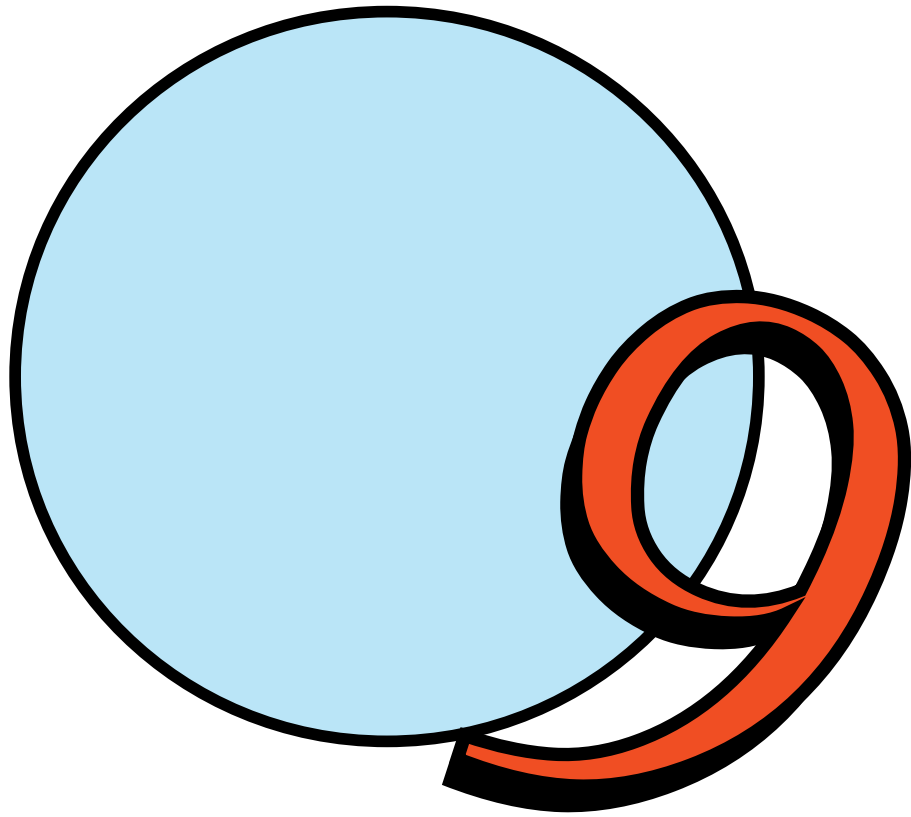
## ● Journée Réseau Habitat - Mémoire

La CRH a organisé une journée pour l'ensemble des travailleur-euses des associations du RH le 5 octobre. L'objectif de la journée était de travailler collectivement au contenu du Mémoire du RH pour les élections de 2024. Outre la journée en elle-même, la rédaction de ce document a impliqué les équipes des associations dans plusieurs lectures, corrections et allers-retours durant les mois de novembre et décembre.

## ● Homegrade

Les collaborations entre le RH et HG continuent à se renforcer progressivement. Une belle illustration de ces avancées a pris corps lors de la conférence de presse commune donnée par HG et la CRH le 18 janvier 2023. Si le GT HG-RH a été fortement ralenti, notamment en raison d'un turn-over dans ses membres, la CRH a organisé, à plusieurs reprises, des réunions « thématiques » HG-RH afin de voir, lorsque l'actualité le demandait, comment parler d'une même voix lorsque cela pouvait nous renforcer mutuellement. A titre d'exemple, nous avons eu ce type d'échanges concernant :

- ◆ la communication sur le CPEB
- ◆ la préparation de nos mémoires respectifs
- ◆ la réflexion/consultation sur les dérogations aux obligations du CPEB
- ◆ le public en fracture numérique
- ◆ le régime des primes RENOLUTION...



*Conclusion*

# 9. Conclusion

● En 2023, le subside de Bruxelles Environnement a été indexé mais en dessous de ce que le secrétariat social nous oblige à appliquer comme indexation pour les travailleurs. Urban Brussels a réactualisé sa subvention aux mêmes valeurs qu'en 2021, ce qui correspond au montant octroyé en 2018. Anciennetés et indexations ont continué d'augmenter dans le même temps. La différence entre les missions et les moyens octroyés se creuse de plus en plus.

Cette situation rend de plus en plus difficile, avec les subventions actuelles, le maintien d'une équipe stable ; chaque année, les travailleurs doivent trouver d'autres financements et d'autres projet pour arriver à maintenir les postes actuels en l'état.

Nous constatons que les demandes et les besoins des habitants de Saint-Josse augmentent d'année en année, mais l'instabilité financière rend de plus en plus difficile l'offre des services nécessaires au bon accompagnement du public qui en fait la demande

Pour le moment, d'autres projets annuels permettent à l'association de continuer à exister et de maintenir une stabilité dans son équipe, mais toujours avec l'incertitude de comment se déroulera l'année suivante ; en 2024 UB a réduit de 10000 euros sa subvention à fabrik.

Nous pensons sincèrement que notre travail peut aider à permettre une transition énergétique juste qui atteigne toutes les classes sociales, même les plus défavorisées. Dans un contexte de spéculation immobilière et de nouvelles mesures énergétiques, il est primordial de lutter contre le processus de « rénovation ». Nous sommes convaincus que cela passe par un suivi des ménages les plus précaires, à moyen et long terme pour les aider à développer et faire aboutir leurs projets de rénovations. Il est également crucial de soutenir et d'asseoir le travail du DLI, indispensable à la bonne connaissance du terrain, à la mise en réseau, à la création d'espaces d'échanges, de réflexion et de débat. Cette approche pro-active, juste et pour tous de la rénovation énergétique passe par des besoins humains et financiers et un soutien actif des institutions régionales comme communales.

● Voici un aperçu des perspectives en lien avec l'objectif 1

- Renforcer les collaborations mises en place et en créer de nouvelles notamment via une participation active à la création d'une plateforme logement sur Saint-Josse.
- Continuer à renforcer la présence sur le terrain, notamment en développant des permanences à l'extérieur du local de fabrik avec des partenaires
- Continuer à développer des outils de vulgarisation du vocabulaire de la rénovation (matériauthèque et bibliothèque)
- Développer l'autorénovation comme une voie d'action avec la collaboration du projet outilhèque et renforcer le projet déjà existant d'ateliers promouvant la capacitation (utilisation des outils, petits travaux, etc..).
- Développement en parallèle du Projet ARA – Auto-Rénovation Accompagnée (lauréat rénoLAB ID) co-porté par Fabrik : pour une approche différentes de la rénovation, à travers la capacitation, le faire soi-même et le faire ensemble.

## ● Pour l'objectif 2

Amplifier les liens avec les groupes constitués des structures partenaires.  
Nourrir et étoffer notre réseau, s'inscrire au maximum dans les dynamiques locales,  
Renforcer notre position de lieu-ressource et de mutualisation dans tous nos projets  
Systématiser le travail de veille et de relais.

Impulser réflexions, actions, expérimentations via l'organisation d'événements thématiques et la rencontre régulière de partenaires.

Continuer de soutenir la citoyenneté active.

Porter des initiatives, investir l'espace public, créer des espaces de rencontre pour fidéliser, créer la confiance.

## ● En lien avec les projets d'espace public / écoles / enfants

Valoriser le travail réalisé en mettant en avant les réflexions et enjeux auxquels le projet souhaite répondre (potentiel de ce micro-projet en tant que démarrage d'un projet plus large autour d'un maillage ludique, ou autres actions en soutien aux flux piétons dans le quartier, ex : Bruxelles en vacances – 1M20, la ville à hauteur d'enfants)

Fédérer les partenaires questionnant et agissant sur ces thématiques.

Interpeller ensemble la commune de Saint-Josse afin de rappeler le travail réalisé et défendre notre approche de la ville.

Continuer à valoriser les interstices et micro espaces publics (pieds d'arbres...)

Rechercher des financements ou soutiens pour asseoir des projets existants ou lancer de nouveaux projets (axe école etc) : nouvel engagement en 2024 pour développer cet axe.

Devenir un interlocuteur intermédiaire entre école, administration communale et pouvoir subsidiant.

Développer de nouveaux partenariats mixtes (pédagogie, architecture, associatif...)

## ● En matière de travail transversal, les perspectives sont les suivantes

Renforcer la collaboration entre CR et DLI, difficile à faire avec le temps de travail existant.

S'insérer de manière active dans les actions locales faisant réseau (coordination sociale logement, diagnostic communautaire, BRI-Co, CLSS, lien avec les services communaux...)

Organiser des moments de débats autour d'enjeux locaux, en vue de stimuler le débat lors de cette année électorale.

Mettre l'accent sur la présence de terrain.

Formation de l'équipe.

Amplifier notre visibilité  
Rechercher des financements ou soutiens pour asseoir des projets existants ou lancer de nouveaux projets (axe école etc).

Devenir un interlocuteur intermédiaire entre école, administration communale et pouvoir subsidiant.

Développer de nouveaux partenariats mixtes (pédagogie, architecture, associatif...).



*Annexes*

# 10. *Annexes*

- ◆ Conseil en rénovation - Données statistiques communes 2023
- ◆ Conseil en rénovation - Activités 2023

MOIS	DATE	ACTIVITÉ	COMMENTAIRES	type
JANVIER	16/01	Webinaire CPEB	Formation en ligne sur le certificat PEB 2.1 et les nouveaux plans pour le CPEB 3.0 + création d'un logiciel unique d'évaluation de la performance énergétique des bâtiments	Formation
	19/01	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	24/01	Visite à heritage des femmes	proposition de permanence du CR, prise de contact avec les agents du projet	réunion
	25/01	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
	26/01	Bussole de logement	Événement organisé par la commune de Schaebeek, pour expliquer aux demandeurs où ils peuvent aller pour résoudre leurs soucis des logements	événement
	31/01	Atelier autorénovation	BE	G.T
FÉVRIER	02/08/23	Papote maison	Événement chez fabrik entre voisin sur la thématique chez soi	Action Fabrik
	16/02	Réunion CPAS Saint-Josse	connaissance avec le CPAS	réunion
	16/02	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	22/02	Permanence Biblio	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
MARS	03/01/23	Papote maison		action fabrik
	13/03	RBDH assemblée Generale	mutualisation entre spécialiste du logement	assemblée
	16/03	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	
	28/03	réunions avec asbl Maison de la Famille	mutualisation de pratiques ludiques lors de formations	réunion
	29/03	formation chez eyad	sur la consommation à la maison et l'humidité	Formation animée par fabrik
	29/03	Permanence Biblio	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
AVRIL	04/05/23	formation chez eyad	sur les droits de locataires	formation animée par fabrik
	04/05/23	Papote maison	Événement chez fabrik entre voisin sur la thématique chez soi	Action Fabrik
	04/06/23	Présentation CPAS	présentation sur fabrik + CR au CPAS	présentation/réunion
	20/04	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	25/04	Réunion avec le service de Prévention et de Promotion Santé	faire connaissance et étudier les possibilités de collaboration	réunion
	26/04	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
MAI	05/04/23	Papote maison	Événement chez fabrik entre voisin sur la thématique chez soi	Action Fabrik
	16/05	formation rénovation phasé	formartion à Bruxelles Environnement sur la rénovation phasée	formation
	23/05	Salon HABITOOLS	rassembler les outils pédagogiques en lien avec l'habitat développés par les associations dans leur pratique quotidienne afin de sensibiliser leur public à mieux habiter	événement
	23/05	formation rénovation phasé	formartion à Bruxelles Environnement sur la rénovation phasée	formation
	23/05	visite à chantier ouvert d'Une Maison en plus	visite à chantier ouvert d'Une Maison en plus	événement
	26/04	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
JUIN	06/01/23	réunion avec le service de la gestion budgétaire de la maison de la famille		réunion
	06/12/23	Rencontre EAU BE - Homegrade - Réseau habitat		Formation
	15/06	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	27/06	réunion avec Finacity	Possibilité de collaboration sur de formartions	réunion
	28/06	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
JUILLET	07/11/23	Réunion avec le CPAS de Saint-Josse-ten-Nooden		réunion
	20/07	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	28/07	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
AOÛT	17/08	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	23/08	Permanence Bibliothèque	Mini-rdvzs avec les gens, prise des contacts.	permanence
SEPTEMBRE	09/11/23	Réunion avec Amos de Chantiers battus	Échanges autour de l'outilthèque de fabrik	réunion
	13/09	Atelier bricolage à la Cantine José	Atelier pour construction de boîte en bois	atelier
	15/09	Atelier bricolage à Amazone asbl	Atelier pour construction de boîte en bois	atelier
	19/09	Rencontre avec le fonds de logement	Réunion pour échange	réunion
	21/09	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	25/09	Formation Nature Mater	formation autour de l'isolation thermique	formation
OCTOBRE	10/05/23	Réunion RBDH	memoradum RBDH	réunion
	10/09/23	Réunion Social Energie	Échanges pour colaboratios avec social énergie	réunion
	10/11/23	Atelier petites réparations énergetiques	atelier autour de l'entretien chauffage et plomberie. Partenariat Maison de la famille asbl	atelier
	18/10	Atelier outilthèque	partenariat radio Panik	atelier
	19/10	Réunion CRs avec RH	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	24/10/24	Atelier outilthèque	Atelier avec Maison de Santé Méridien, fabrication de étageres	atelier
NOVEMBRE	08/11/24	Atelier petites réparations	atelier autour de l'entretien chauffage et plomberie. Partenariat Maison de la famille asbl	atelier
	15/11/24	Formation chez Voix de femmes asbl	formartion sur la consommation énergetique	formation animée par fabrik
	16/11/24	Réunion CRs réseau habitat	mutualisation des dossiers,,,	réunion
	16/11/24	Réunion avec Une Maison en Plus	réunion sur projet Renolab.ID	réunion
	21/11/24	Interview à la radio Panik !	interview sur l'outilthèque et fabrik	événement
	22/11/24	Formation chez Voix de femmes asbl	sur les droits de locataires	formation animée par fabrik
	28/11/24	Rencontres international de l'auto-rénovation	mutualisation de pratique d'auto-rénovation et auto-construction	réunion
DÉCEMBRE	05/12/24	Réunion avec Chantier Battu, Casa Blanco et Une maison en plus	Dans le cadre du projet Renolab.id	réunion
	07/12/24	Réunion avec Community Land Trust Belgique	présentation du projet CLTB à fabrik	réunion
	13/12/24	atelier bricolage de fin d'année	Atelier pour construction de boîte en bois	atelier
	21/12/24	Réunion CRs réseau habitat	mutualisation des dossiers,,,	réunion

		TOTAL
DEMANDEUR		
ZONE CONCERNEE	CQD	0
	CACI	0
	ZRU 2020	105
	ZICHEE	0
	CRU	4
	hors zone	3
	inconnu	0
STATUT DU DEMANDEUR	propriétaire occupant	81
	propriétaire occupant + bailleur	1
	propriétaire bailleur	0
	locataire	28
	autre	0
	inconnu	2
	futur... Oui/Non	12
copropriétaire... Oui/Non/inconnu	17	
CATÉGORIE DE REVENUS	bas revenus	55
	moyens revenus	51
	hauts revenus	5
	autres	0
	inconnu	1
COMPOSITION DE MENAGE	isolé sans pers. à charge	33
	isolé avec pers. à charge	16
	non-isolé sans pers. à charge	22
	non-isolé avec pers. à charge	30
	autres	0
	inconnu	11
	famille nombreuse... oui/non	21
fracture numérique	23	
CONTACT		
NOMBRE DE DEMANDEURS	Nombre de demandeurs (cette année)	86
	Nombre de demandeurs (renouvelé)	26
	<b>Nombre de demandeurs (total)</b>	<b>112</b>
CONTACTS PAR DEMANDEUR	1 contact	7
	entre 2 et 5 contacts	58
	entre 6 et 10 contacts	42
	entre 11 et 15 contacts	1
	plus de 16 contacts	4
	Déjà venu	25
	Bouche à oreilles	24

ORIGINE DU CONTACT Cette catégorie indique la manière dont le demandeur a pris connaissance de l'existence de notre service.	Site web	2
	Service communal	0
	Région	0
	Fonds du logement	0
	Homegrade	3
	Actions locales	21
	Réseau Habitat	1
	Tissu associatif	15
	CREDAL	0
	inconnu	0
	Vitrine / Outilthèque	21
LOGEMENT		
TYPE DE BIEN	maison unifamiliale	40
	maison divisée	29
	immeuble à appartements	39
	autres	0
	inconnu	4
NOMBRE DE LOGEMENTS CONCERNES		128
SYNDIC PRO	Oui/Non/inconnu	1
NOMBRE D'UNITES		249
DEMANDE D'ORIGINE	Il s'agit de cocher la ou les premières demandes qui ont amené le demandeur vers le CR (on est dans une logique binaire, et non dans une logique de comptabilisation).	
Primes en général		33
Primes RENOLUTION		7
Prime à la rénovation		0
Prime façade		2
Primes énergie		0
Primes communales		0
Prime petit patrimoine		0
Prime gas.be		0
Questions fiscales		0
Questions amélioration énergétique du bâtiment		3

Questions usage énergie		7
Questions techniques		56
Questions d'urbanisme		28
Questions sociales/juridiques		12
Questions d'acquisition		1
Questions d'insalubrité/Code Bxl Logement		13
Questions prêts		3
Questions écologiques		2
Questions copro		2
Questions patrimoine		0
Question économie circulaire		0
Auto rénovation		2
Autres demandes		9
inconnu		0
THEMATIQUES ABORDEES	Cette rubrique reprend les thématiques abordées lors de l'entretien entre le CR et le demandeur. Plusieurs thématiques peuvent être sélectionnées par dossier. Attention à ne pas confondre avec "la demande d'origine" (cfr plus bas).	
Primes RENOLUTION		66
Prime à la rénovation		0
Prime façade		12
Primes énergie		2
Primes communales		2
Prime petit patrimoine		4
Prime gas.be		2
Questions fiscales		1
Réductions fiscales		0
Questions amélioration énergétique du bâtiment		27
Questions usage énergie		24
Questions techniques		77
Questions d'urbanisme		48
Questions sociales/juridiques		35
Questions d'acquisition		4
Questions d'insalubrité/Code Bxl Logement		15
Questions prêts		19
Questions écologiques		4
Questions copro		8
Questions patrimoine		3
Question économie circulaire		0
Questions auto rénovation		22

Autres demandes		15
TYPE DE TRAVAUX	La catégorie "type de travaux" a été créée en tenant compte des postes subsidiés par les primes réno et embellissement, sauf indication "hors prime R". Récemment, ont été ajoutés les postes relatifs à des nouvelles primes Energie (toiture verte, énergies renouvelables, matériaux naturels). Plusieurs types de travaux peuvent être sélectionnés par dossier.	
Stabilité		9
Toiture		21
Ventilation : tout type		10
Humidité/mérule		22
Gaz / Electricité		15
Isolation thermique		45
Isolation acoustique		8
Enduit / Bardages		5
Châssis		33
Sanitaires / Plomberie		9
Chauffage		21
Protection Incendie		0
Adaptation PMR		0
Aménagements intérieurs		5
Parachèvement		1
Citernes		0
Amélioration d'intérieurs d'îlots		1
Suivi architecte		5
Audits /études		3
Certificat PEB		5
Façade avant		11
Énergies renouvelables		3
Toiture verte		0
Matériaux naturels		3
Égoûts		0
Perméabilisation des sols		0
Inconnu		0
Autres		28

INTERVENTIONS REALISÉES	Les interventions réalisés sont encodées de façon incrémentale. Par exemple : si un contact qui est déjà venu pour une info sur les aides financières revient une deuxième fois et reçoit à nouveau une info sur les aides financières, les deux interventions sont comptabilisées.	
GENERALITES	Infos aides financières	67
INFOS LOGEMENT	Visite technique du logement	53
	Rapport de visite	53
PROJET / TRAVAUX	Avant-projet (esquisse)	11
	Conseils techniques fournis	87
	Description des travaux	56
	Estimation coûts travaux	26
	Analyse de documents techniques	9
PRIMES	Estimation primes	10
	Aide introduction dossier prime	5
ECORENO	Aide introduction dossier prêt	3
ENVOI VERS PERSONNES RELAIS	envoi vers asbl du Réseau Habitat	1
	envoi vers architecte / géomètre / ingénieur / syndic	1
	envoi vers AIS	0
	envoi vers service communal / CPAS	4
	envoi vers autres services	17
	envoi vers Homegrade	0
SUIVI DOSSIERS	Suivi dossiers primes	0
	Suivi Ecoreno	3
	Fonds du logement / CPAS / autre	4
	Contact architecte / syndic	0
	Contact entrepreneur	0
	Accompagnement chantier	3

ACCOMPAGNEMENT (incrémental > plusieurs fois possibles )	Accompagnement urbanistique / PU	4
	Accompagnement énergie	1
	Accompagnement social / juridique	10
	Accompagnement copro	0
	Accompagnement numérique	0
	Contact Homegrade	0
	Autre	2
TOTAL D'INTERVENTIONS REALISÉES PAR DOSSIER		1182
INTERVENTIONS REALISÉES PAR DOSSIER	1 intervention	9
	entre 2 et 5 interventions	64
	entre 6 et 10 interventions	34
	entre 11 et 15 interventions	3
	plus de 16 interventions	2
ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE (à partir de Octobre)		
L'ASSOCIATION FOURNIT UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE	OUI	3
	NON	15
L'ASSOCIATION A RENVOYÉ VERS UN AUTRE SERVICE POUR LE SOUTIEN NUMÉRIQUE	OUI	1
	NON	17
L'ASSISTANCE NUMÉRIQUE DÉBOUCHE SUR D'AUTRES CONSEILS OU SUR UN SUIVI	OUI	3
	NON	0
NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE	Création / Aide à l'accès d'une adresse mail	0
	Scans de documents	3
	Demande de primes sur Irisbox	2
	Permis sur MyPermit	1
	Renseignements urbanistiques / archives	1
	Application bancaire	1
	Itsme	1
	Carte ID	2
	My Minfin	1
	Autres	
TEMPS CONSACRÉ A L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE	< 5min	
	5 à 15min	1
	15 à 30min	
	30min à 1h	
	1 à 2h	
	> 2h	2

Chacun voit dans la ville,  
comme dans la vie,  
ce qui lui plait d'y voir  
et passe sous silence  
ce qu'il ignore  
ou feint d'ignorer.

**Berthe Delépine**

---

