



LE VOISINAGE VIVANT

Les souvenirs ont une adresse

LEBENDIGE NACHBARSCHAFT *Wo die Erinnerung zu Hause ist*

DE *Deutsche Version auf Anfrage oder online*

Lorsque nous emménageons dans un quartier, nous ne choisissons pas notre voisinage, du moins pas directement. C'est souvent une découverte. Or, il faudra composer avec ce dernier. Et lorsque nous vivons et vieillissons, les liens de voisinage font partie de la vie du quartier et peuvent prendre une grande importance. Ils peuvent même parfois s'avérer vitaux. Dans ce dossier, nous verrons comment les liens avec nos voisins et nos voisines sont à privilégier.

Ce dossier a été réalisé dans le cadre de la « Journée internationale des personnes âgées » par Elsa Pirenne.



Un regard vers les autres

Loin de disparaître, les relations de voisinage font partie de la vie quotidienne. Une enquête menée en 2018-2019 auprès d'environ 3000 personnes en France dans différents quartiers et communes de grandes villes montre que ces liens entre voisins et voisines ont peu changé depuis les années 1980. Trois quarts des habitants interrogés disent être entrés chez un-e voisin-e dans l'année, et 63% ont bénéficié d'un service de leur part.



Se parler, c'est déjà créer du lien

Vous l'avez peut-être remarqué personnellement, la majorité des interactions de voisinage sont faites de discussions avec d'autres personnes des rues avoisinantes. Parler de la pluie et du beau temps, prendre des nouvelles du quartier, des autres voisines et voisins sont des échanges plus ou moins réguliers. Ces personnes que nous connaissons sans trop les connaître contribuent à un sentiment de quartier, parfois même de sécurité. Elles sont des repères dans le voisinage.

L'histoire avec les autres se construit sur la durée, jour après jour, année après année. Le sentiment d'appartenance à un lieu peut être très fort. Certains quartiers retracent par ailleurs l'histoire commune des habitant-e-s, parfois venu-e-s de loin, comme c'est le cas du quartier de la « Petite Italie » à Dudelange. Toutefois au Luxembourg, la mixité dans les quartiers est plutôt la norme et la multiculturalité s'invite souvent à tous les coins de

rues. D'autres quartiers ont vu leur image changer au fil du temps. C'est par exemple le cas du Pfaffenthal. Celui-ci bénéficie d'un regain d'intérêt depuis qu'il est relié à la fois vers le centre de la ville par l'ascenseur panoramique, et au Kirchberg par le funiculaire de l'autre côté de l'Alzette.

Bien sûr, les liens peuvent être différents si nous habitons en ville ou en zone rurale, que nous soyons en appartement ou dans une maison. Cependant, parler crée du lien et c'est un premier pas franchi vers les autres.

« J'ai de bons voisins »

Cette phrase, vous l'avez probablement déjà entendue, ou vous l'avez prononcée. Elle repose parfois simplement sur le fait que le voisinage se dit « bonjour », ou « bonsoir », ou que certains voisins et certaines voisines s'offrent des services, de l'aide ou du soutien, comme par exemple de relever le courrier, réceptionner un

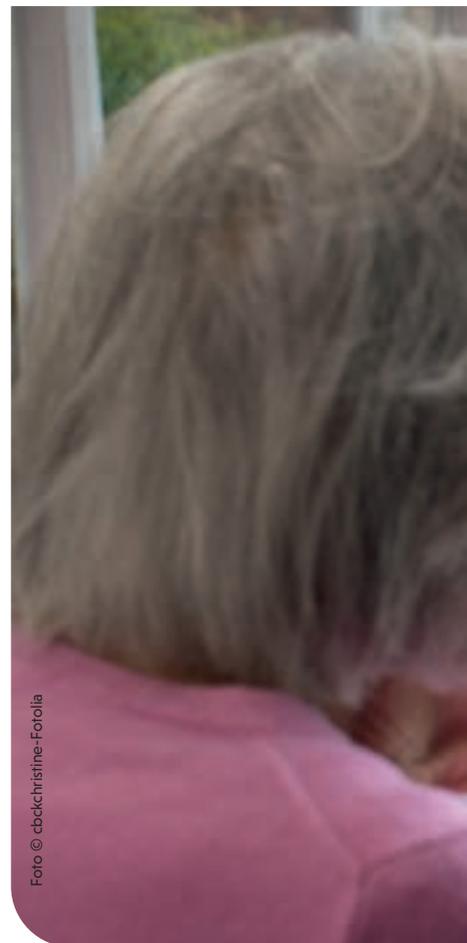


Foto © cbeckchristine-Fotolia



colis, s'occuper d'un animal de compagnie ou arroser le jardin. Cependant, l'aide apportée par le voisinage ne va pas toujours de soi. Cela peut demander un effort, ou nécessiter une situation particulière, par exemple un départ en vacances ou une situation d'urgence. D'autres formes d'entraide comme le prêt d'objets parfois coûteux ou d'ingrédients pour préparer une recette concerne généralement une personne sur deux, le bricolage ou le jardinage une personne sur quatre.

L'aide des voisin-e-s n'est pas spécifique à la vieillesse, d'ailleurs ceux-ci font de même quel que soit l'âge de celui ou de celle qui est dans le besoin. Mais de façon générale, de bons contacts avec le voisinage représentent une ressource importante et sont souvent jugés essentiels pour les personnes âgées. Et étant donné que celles-ci vivent plus longtemps de manière autonome chez elles, l'aide apportée par le voisinage peut faire la différence et permettre à certaines personnes de se

sentir bien plus longtemps dans leur quartier. Quartier qu'elles ont vu changer et évoluer. Enfin, vous aurez remarqué qu'un certain nombre de personnes, lorsqu'elles se présentent, vous diront d'où elles viennent, de quel village, mais aussi de quel quartier. Ces personnes se reconnaissent bien souvent par le lieu où elles vivent ou bien où elles ont vécu, surtout si elles y sont heureuses.

Le voisinage peut également offrir un soutien moral et pratique, souvent invisible mais qui peut s'avérer essentiel. Car, le voisinage demeure un lien de proximité indispensable. Et ce dernier peut mener à des amitiés nouvelles, parfois inespérées ou insolites. Ainsi, des voisins ou des voisines d'hier peuvent devenir des amis et des amies de demain.



Tisser des liens de confiance



Foto © Elena Krumlowsky



Tara Jung est assistante sociale et diplômée du master en gérontologie (Université du Luxembourg)

Proximité et confiance, deux mots-clés qui caractérisent le travail social effectué par Tara Jung au sein du Service Senior + de la commune de Sanem où elle travaille depuis 2019. Ce service s'adresse à toute personne résidente de la commune âgée de 65 ans et plus, ainsi qu'à l'entourage familial et aux professionnel-le-s. En tout, ce ne sont pas moins de 3.500 personnes sur la commune qui sont concernées par ce service.

« Lorsque je vais chez les gens, que je leur rends visite à domicile, je tisse des liens de confiance. Je suis proche d'eux et je peux alors percevoir et sentir certaines situations parfois difficiles à dire ou à décrire.

Grâce à mon expérience de terrain, je peux accompagner les personnes âgées qui en ont besoin et leur entourage. D'un côté, je travaille sur tout le volet social, que ce soit pour expliquer l'Assurance Dépendance ou l'accueil gérontologique, offrir un soutien administratif ou encore mettre en relation les gens avec les réseaux de soins nécessaires. Les gens appellent à la commune directement, ou leur famille, pour obtenir des renseignements. Il arrive également que le CIGL (Centre d'Initiative et de Gestion Local), qui effectue des travaux de jardinage et de nettoyage chez les personnes de plus de 65 ans qui le souhaitent, nous alertent sur une situation. J'entre alors en contact avec ces personnes, je les aide, leurs donne les informations nécessaires, le soutien dont elles ont besoin. Je vais chez elles, cela me permet d'avoir une vue plus précise sur la situation, sans être trop intrusive bien sûr.

De l'autre côté, nous développons au sein du service des projets. Ceux-ci sont directement inspirés de ce que je vois au quotidien chez les personnes âgées. Il y a par exemple le projet développé en collaboration avec le service IRIS de la Croix-Rouge. Il s'agit de créer des binômes entre un bénévole de la région et un senior. Afin de combattre l'isolement et la solitude des personnes âgées, ces binômes se rencontrent pour discuter, faire une activité ensemble et créer du lien. Car la prise en charge de la solitude constitue un enjeu majeur pour notre société, tant d'un point de vue humain, social, éthique que financier. La personne bénévole quant à elle reçoit une formation de 20h, ici à la commune de Sanem et bénéficie d'un suivi. On essaie de faire des binômes qui s'entendent bien, que ce soit au niveau des langues ou des loisirs par exemple. C'est une belle initiative qui, je l'espère, va continuer.



De façon générale, les contacts sociaux sont importants, notamment ceux avec le voisinage. Celui-ci peut alerter lorsque quelqu'un constate par exemple que les volets d'une maison habitée par une personne âgée ne sont pas levés comme d'habitude, ou que le courrier n'est pas relevé dans la boîte aux lettres. Il ne faut pas avoir peur et oser prendre des nouvelles. Or, je constate que beaucoup de personnes n'osent pas agir lorsqu'elles remarquent une situation particulière. C'est dans ces moments-là qu'il faut le faire ! Le voisinage reste un moyen de prévenir et de combattre la solitude des personnes âgées.

Il est toujours possible d'appeler le Service Senior + ou la police. Lorsqu'une personne m'appelle pour me signaler une situation particulière, je me rends sur place. Je sonne à la porte, je prends des nouvelles.

Et, si la personne n'ouvre pas, je contacte l'hôpital par exemple afin de savoir si la personne s'y trouve. Il faut parfois être un peu intrusif, mais toujours avec bienveillance. Je reste disponible, même des semaines après avoir entamé les premières discussions. Être proche des gens, prendre le temps, ce sont des valeurs importantes qui, finalement, portent leurs fruits et permettent d'aider les gens. Selon moi, l'approche sociale demande beaucoup de doigté et des liens de confiance, des petits gestes qui soutiennent la vie sociale. De tout cela découle un travail formidable avec les seniors. »

N'hésitez pas à regarder la vidéo de ce projet :
<https://www.suessemjetaime.lu/fr/service-iris/>



INITIATIVES DE VOISINAGE

Favoriser les liens de quartier

Nous vous proposons plusieurs initiatives nationales ou communales qui favorisent à la fois l'esprit de quartier et l'inclusion de chacun et de chacune dans le voisinage.

Biergerpakt Zesammen Liewen

Le *Biergerpakt*, ou Pacte citoyen est une initiative du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Il s'adresse à toute personne majeure qui réside ou travaille au Luxembourg. L'objectif principal est de proposer aux citoyennes et aux citoyens de participer au vivre-ensemble interculturel au Luxembourg à travers des activités, des visites, des cours. Profiter de tout cela est très simple : il suffit de s'inscrire via la plateforme en ligne myguichet.lu.

Une fois inscrit au *Biergerpakt*, les personnes ont accès à toute une série d'activités liées au vivre-ensemble in-

terculturel, favorisant la connaissance de l'autre, du Luxembourg, ses langues, de sa diversité, etc. En effet, le programme contient notamment des modules d'apprentissage des langues (Fr, Lu, De), ainsi que la compréhension des démarches administratives. Il propose également des visites culturelles, des cours de premiers secours ou encore des tables de conversation. Tout cela gratuitement.

Informations pratiques :

- ✓ Site internet : <https://biergerpakt.zesummeliewen.lu>
- ✓ Téléphone (Infoline) : 8002-0044
- ✓ E-mail: biergerpakt.zesummeliewen@fm.etat.lu

La fête des voisins *Nopeschfest*

La fête des voisins est une fête conviviale, qui célèbre la diversité dans les quartiers. Elle se tient tous les ans au mois de mai dans plusieurs dizaines de communes du pays. La *Nopeschfest* est une initiative de l'association luxembourgeoise des Solidarités de Proximité.

Lors de cette journée, les gens se retrouvent par rues ou par quartiers entiers et se réunissent pour fêter ensemble le voisinage et l'amitié. Chacun à sa manière, entre ambiance musicale, détente, et moments de partages. L'objectif de cette fête est de rapprocher les voisins et les voisines les uns des autres et de faire connaissance avec des personnes proches de chez vous. Pour y participer, rien de plus simple, il suffit de commander le matériel de communication sur le site de *Nopeschfest* et de demander à votre commune participante de mettre à disposition des tables et des chaises. Celle-ci peut également bloquer temporairement une ou plusieurs rues nécessaires à l'événement. Tout le monde est le bienvenu et chaque personne peut s'improviser organisateur-riche !

Informations pratiques :

- ✓ Site internet : <https://www.nopeschfest.lu>
- ✓ Téléphone : +352 621 292 247
- ✓ Email : contact@nopeschfest.lu

Initiatives locales et communales

Dans de nombreuses communes luxembourgeoises, des services de médiation de voisinage existent. Ces derniers s'occupent principalement de résoudre à l'amiable des conflits entre voisin-e-s. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre commune afin de savoir ce qui existe en la matière près de chez vous. Il existe également un centre de médiation a.s.b.l. qui propose notamment un service de médiation de voisinage. Leur site internet liste par ailleurs différents services communaux existants en la matière.

Informations pratiques :

- ✓ Site internet : <https://www.mediation.lu/liens/mediation-de-voisinage-au-luxembourg>
- ✓ Téléphone : +352 27 48 34 – 1
- ✓ E-mail : info@mediation.lu



L'application de voisinage Hoplr

Apprenez à connaître votre quartier grâce à Hoplr, une application de voisinage née d'une initiative belge en 2014. Elle fait la promotion du vivre ensemble et de l'échange entre les personnes résidentes d'un même quartier. L'objectif est de permettre à celles-ci d'échanger entre elles, de mieux se connaître et de faciliter le contact de proximité. Hoplr propose également aux personnes inscrites sur la plateforme de s'échanger du matériel, par exemple de jardinage, de proposer des services, comme un babysitting, ou de signaler un problème, par exemple un chat perdu dans le quartier. Ce réseau de quartier digital invite à la communication entre les personnes résidentes d'un même quartier. Il souhaite anticiper les défis sociétaux de demain tels l'inclusion et la participation citoyenne.

La première chose à faire si vous souhaitez profiter de cette plateforme, c'est de vérifier sur leur site si votre commune participe. Si oui, il vous suffit ensuite de télécharger l'application Hoplr depuis votre téléphone et d'indiquer votre adresse. Attention, il s'agit d'un réseau privé et non-commercial. Aucune personne extérieure à cette communauté n'a accès au réseau local. Les quartiers Hoplr sont géographiquement délimités. Ainsi, une personne résidant à Luxembourg-ville dans le quartier de la gare n'aura pas accès aux informations du quartier voisin, etc.

Cette plateforme est déjà disponible dans différentes communes du pays, par exemple la Ville de Luxembourg, Hesperange ou encore Sanem.

CONSEILS PRATIQUES

Pour une ambiance solidaire et décontractée

Quoi de plus précieux qu'une bonne ambiance de quartier et qu'une entente sympathique entre voisines et voisins pour se donner un coup de main et se sentir bien dans son quartier. En effet, vivre en harmonie avec ses voisines et ses voisins, c'est un gage de confort au quotidien, voire une sécurité.

Même si nous sommes toutes et tous différents, la cohabitation avec les personnes qui vivent autour de nous est importante. Pour cela, quelques conseils simples permettent de garantir une qualité de vie harmonieuse et détendue. Tout en gardant le caractère libre des liens de voisinage.

Que faire pour avoir de belles relations de voisinage ?

Que vous soyez voisins - voisines de longue date ou nouveaux arrivés, peu importe, la courtoisie est de mise. Nous vous proposons quelques règles de courtoisie pour vivre sereinement avec les autres dans votre quartier, que ce soit pour un jour ou pour toujours.

✓ Se dire bonjour

Dire bonjour à la personne que l'on croise tous les matins ou de temps en temps, faire un signe de la main quand on se voit dans la rue, prendre quelques minutes pour parler de la pluie et du beau temps, du chien ou des fleurs... instaurer un dialogue est le meilleur moyen d'éviter d'éventuels conflits. N'attendez pas que l'autre fasse le premier pas. Et peu importe la langue utilisée, la personne en face comprendra que vous lui souhaitez une bonne journée ou que vous voulez simplement le ou la saluer.

✓ Le respect, une valeur essentielle

Respectez vos voisin-e-s est essentiel pour partir du bon pied et avoir des contacts cordiaux avec eux. Respectez donc la vie privée de votre voisinage. En retour, celui-ci respectera la vôtre. Ce respect mutuel sera la source d'une ambiance agréable entre vous. Si vous habitez dans une copropriété, il est préconisé de respecter la propreté des espaces communs. Suivez la règle d'or de la réciprocité, à savoir « Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse », commune à de nombreuses cultures et religions.

✓ Bruit et nuisance sonore

Dans votre jardin, vous pouvez utiliser la tondeuse à gazon, ou tout appareil bruyant en semaine entre 7h et 20h, sauf les dimanches et jours fériés. Et la nuit, pensez à respecter les heures de repos entre 22h et 7h. Enfin, tant pour des raisons écologiques que pour le bruit, pensez à éteindre les moteurs (voiture, machines, etc.) lors de ces mêmes créneaux.

Faire la fête, mettre de la musique dans le jardin ou sur la terrasse, inviter des ami-e-s, la vie sociale peut rimer avec bruit pour le voisinage qui lui, bien souvent, n'a rien demandé. Dès lors, prévenir ses voisins et ses voisines que vous allez faire une fête et être probablement plus bruyants que d'habitude est un geste à adopter. Et,

au besoin, pensez à diminuer la musique ou à parler plus doucement à partir de 22h. Suivez l'adage selon lequel « Prévenir vaut mieux que guérir ».

Attention, en plus d'une loi nationale concernant les nuisances sonores, les communes peuvent disposer de leurs propres règles. En effet, au Luxembourg, le Code pénal fixe des limites de nuisances sonores à ne pas dépasser à toute heure de la journée, auxquelles s'ajoutent donc des spécificités communales.

✓ L'entraide partagée

Lorsqu'il s'agit de s'aider, de nombreuses personnes pensent spontanément à l'un de leurs voisins ou l'une de leurs voisines. Cela peut être :

→ un ingrédient manquant pour une recette, par exemple un œuf ou du lait,

→ le prêt d'un appareil moins souvent utilisé comme le taille-haie,

→ une pompe pour regonfler les pneus d'un vélo,

→ surveiller l'habitation durant les vacances.

De plus, en cas de souci ou lors d'une situation inhabituelle dans le quartier, de nombreuses personnes du voisinage s'échangent des informations, et cherchent ensemble une solution. N'hésitez pas à demander aux personnes installées dans le quartier depuis plus longtemps que vous comment cela se passe dans le voisinage.

La solidarité et l'entraide entre les personnes représentent une source de liens et les services rendus sont souvent réciproques. Ces petits gestes peuvent faire la différence et amener du bien-être au quotidien. Alors, n'hésitez pas à rendre service, vous serez aidé en retour !

