



BOURSE-BEURS

RAPPORT WORKSHOP 2: services et vivre ensemble



Output workshop 2: Les services

Les services et les espaces à la Bourse

1. Comment concrètement **faciliter la prise de contact**/la communication avec la Bourse pour votre public cible?
Hoe kunnen we het gemakkelijker maken voor u en uw doelpubliek om in contact te komen met de Beurs?
2. Comment concrètement faciliter **la réservation d'un espace** pour votre public cible?
Hoe kunnen we het reserveren van een ruimte voor uw doelpubliek gemakkelijk en toegankelijk maken?
3. Comment concrètement **aider votre public cible à communiquer** son activité spontanée ou programmée?
(physique/online)
Hoe kunnen u helpen om rond uw spontane of geprogrammeerde activiteit te communiceren naar uw doelpubliek (fysiek of online)
4. De quels **types de matériel** auriez-vous besoin pour vous aider à organiser votre activité?
Welk materiaal zou u nodig hebben om uw activiteit te kunnen organiseren?
5. **Autre soutiens** (ressources humaines supp, ...)
Andere vormen van ondersteuning (extra personeel, ...)

Comment concrètement **faciliter la prise de contact**/la communication avec la Bourse pour votre public cible?

Hoe kunnen we het gemakkelijker maken voor u en uw doelpubliek om **in contact te komen met de Beurs?**

L'image de la Bourse

- Cruciale dans la communication avec tous les Bruxellois.es et touristes
- Portant un message fort sur le passé colonial belge : Un membre du groupe de travail propose de nommer la Bourse ou une partie « **Patrice Lumumba** ».
- La Bourse comme **espace de rencontre** pour communiquer **un sentiment d'accueil** et attirer plus facilement même les badauds.

Manière de communiquer:

- Une approche **plus écologique** en terme de support de communication (éviter la surproduction de flyers et de toutes-boîtes par exemple)
- des canaux de communication numérique accessibles et bien pensés
- La communication devra être en **EN/FR/NL** pour toucher le plus grand nombre
- Attention aux personnes présentant des **difficultés de lecture** (privilégier le visuel et les formulations simples, pour les panneaux d'indications aussi)
- Réaliser **une enquête dans le voisinage** sur les canaux de communication favoris

Comment concrètement **faciliter la prise de contact**/la communication avec la Bourse pour votre public cible?

Hoe kunnen we het gemakkelijker maken voor u en uw doelpubliek om **in contact te komen met de Beurs?**

Propositions de manière de communication: qui, quoi, comment?

En terme de **non-digital**

- Personne relais pour faciliter le contact téléphonique et de terrain avec les organisations et ASBL du quartier. Contacter les ASBL concernées par des événements
- Création d'un agenda papier produit par les écoles d'art de Bruxelles (1000)
- Création d'un agenda radiophonique étudiant
- Création d'un agenda hebdomadaire à disposition du public
- Livret explicatif sur les ASBL représentées régulièrement à la Bourse
- Flyers
- Toutes-boîtes
- Bouche à oreille
- Affiches dans les stations de la STIB
- Affiches
- Un crieur public pour créer de l'événement autour de l'annonce des activités de la Bourse et attirer les touristes et aficionados de pratiques historiques

En terme de **digital**

- Spot publicitaire à la télévision
- Site web très actif et régulièrement mis à jour
- Instagram, Facebook, Tik Tok
- Écran d'information devant la Bourse

Comment concrètement faciliter la réservation d'un espace pour votre public cible?

Hoe kunnen we het reserveren van een ruimte voor uw doelpubliek gemakkelijk en toegankelijk maken?

Besoins:

- **Réactivité:** besoin d'une réponse rapide (dans un délais d'un mois à 3 jours selon les participants) et fixe (ne peut être revue ensuite)
- **Accessibilité** de l'information: besoin de connaître nos obligations et éviter les surprises (pas possible de cuisiner, rien accrocher au mur,...)
- **Pratique:** une étape et pas des démarches ou des procédures complexes avec étapes/validations intermédiaires
- **Pouvoir répondre aussi au spontané:** éviter de mettre tous les espaces à disposition selon le principe du "premier arrivé, premier servi" car certains acteurs sociaux sont sur le terrain et ne peuvent pas réserver plus de quelques jours à l'avance. Important de rester aussi dans la spontanéité, ce qui se passe, s'observe au jour le jour
- **Transparence:** pouvoir constater soi-même les disponibilités online ou sur papier (les disponibilités et réservations ne doivent pas être gérées en mode black box), visibilité online et papier
- **Anticipation:** besoin de savoir en amont si il y a des quotas par organisation, type d'acteurs (éviter la situation où l'on apprend après la première réservation que l'on ne peut plus disposer du lieu dans les 6 prochains mois - connaître les quotas éventuels permettrait de mieux prioriser ses demandes de réservation)
- **Visibilité/exposition:** connaître les heures et moment de la semaine où la bourse est la plus fréquentée et idéalement, savoir par quel public pour réserver un espace en connaissance de cause
- **Feedback:** besoin de pouvoir améliorer le processus réservation après la phase de test

Comment concrètement faciliter la **réservation d'un espace** pour votre public cible?

Hoe kunnen we **het reserveren van een ruimte** voor uw doelpubliek gemakkelijk en toegankelijk maken?

Comment? Qui? Quoi?

- Online: agenda, formulaire, FAQs
- Téléphone: un numéro connu de tous
- Physique/présentiel
 - *Personne de contact* qui la figure de la Bourse (personne avec une certaine autorité et prestance, pas une personne qui ne peut rien décider)
 - *Via formulaire papier* disponible à l'accueil
 - *Sur rendez-vous*
- Feedback via un livre d'or, une évaluation, comité de gestion où nous pourrions prendre part
- Langues: tout devrait pouvoir être disponible en FR, NL, Arabe
- Pour la visibilité/exposition, disposer d'un compteur de personnes passées par la Bourse

Comment concrètement **aider votre public cible à communiquer** son activité spontanée ou programmée? (physique/online)

Hoe kunnen u helpen om rond uw spontane of geprogrammeerde activiteit te **communiceren naar uw doelpubliek** (fysiek of online)

Besoins

- Créer **une identité visuelle** unique de toutes les activités :
 - Réaliser une charte graphique qui est imposée à tout organisateur
 - Rendra reconnaissable toute activité
 - un logo + un canevas de structuration des visuels
 - Proposer aux écoles de la Ville de produire une telle charte.
- Offrir à tout organisateur **un canal de de communication**:
 - La Bourse centralise et coordonne l'information des activités auprès de tours opérateurs et autres contacts qui diffusent l'info
 - Contacter les concierges d'hôtel pour les informer des activités.
 - Avoir une page Instagram et un site Internet de la Bourse pour y poster des agendas.
 - Communiquer dans le Brusseloir.
- **Point Instagram** (photomaton pour se faire des portraits à usage des réseaux sociaux).
- **Panneaux d'information à l'entrée de la Bourse** : diffuse l'agenda hebdomadaire des activités avec le visuel des activités.
- Prévoir **un point info** dans le bâtiment avec des plans du bâtiment et des flyers d'agenda.
- **Agents/stewards d'accueil** ayant une tenue vestimentaire spécifique qui peuvent informer sur les activités et sur le bâtiment (histoire, architecture...).
- Mettre **une caméra qui diffuse en direct sur Internet** les activités dans la Bourse (comme cela se fait sur la Grand-Place, ce qui apporte une certaine visibilité).
- Proposer **un guide « conseil »** sur comment communiquer, incluant des conseils sur la manière de produire une communication inclusive.

Comment concrètement **aider votre public cible à communiquer** son activité spontanée ou programmée? (physique/online)

Hoe kunnen u helpen om rond uw spontane of geprogrammeerde activiteit te **communiceren naar uw doelpubliek** (fysiek of online)

Comment, quoi, qui?

- Identifier certains canaux et les publics qu'ils permettent d'activer
 - Solliciter un / des influenceurs pour informer des activités.
 - Solliciter un artiste pour faire une vidéo dans la Bourse.
- Ce qui pourrait être réalisé par les organisateurs
 - Utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Tweeter, etc.), des newsletters.
 - Flyers distribués à la main au-devant du bâtiment.
 - Le bouche à oreille
 - Sous forme d'un jeu de piste, chaque organisateur peut flécher l'activité depuis son siège jusqu'à la Bourse.
 - Pour toucher un public jeune à qui on adresse une activité : déposer des flyers et autres supports de communication dans les écoles / campus, ou aux alentours.
 - Chaque organisateur communique avec son public.
 - Gestion après une visite : faire en sorte que chaque visiteur puisse trouver un contact par rapport à une activité qu'il a appréciée.
- Idée décalée
 - Placer une signalisation claire qui renvoie vers l'office du tourisme afin d'éviter toute confusion entre la Bourse et l'office du tourisme.

De quels **types de matériel** auriez-vous besoin pour aider à organiser votre activité?

Welk materiaal zou u nodig hebben om uw activiteit te kunnen organiseren?

Besoins

- Matériel nécessaire pour l'organisation des événements
 - Sonorisation: microphone, baffle,...
 - Tables et chaises
 - Vaisselle (verres, assiettes etc)
 - Podium
 - Robinet (accès eau)
 - Rallonges (accès électricité)
- Matériel acoustique: afin de permettre des activités calmes / qui nécessite une certaine silence
 - des tapis
 - panneaux d'isolation sonores déplaçables
- Meubilaire confortable 'permanent' pour créer des espaces de repos
 - collaborer avec des designers locaux pour le développement
 - des panneaux d'affichage
- Stockage et installation
 - lieu de stockage sécurisé prévu pour des associations qui viennent avec leur propre matériel
 - pour l'installation d'une activité: accès facile au bâtiment, des diables et chariots à disposition
- Un catalogue en ligne
 - qui liste ce qui est à disposition
 - qui indique ce qui est encore disponible

De quels **types de matériel** auriez-vous besoin pour aider à organiser votre activité?

Welk materiaal zou u nodig hebben om uw activiteit te kunnen organiseren?

Comment, quoi, qui?

- Matériel mis à disposition par la Ville de Bruxelles
 - Est-ce qu'il y aura du matériel adapté pour l'intérieur? (pour le moment surtout des choses à utiliser en extérieur)
- Partenariats possibles
 - La Ville de Bruxelles
 - Des entreprises/acteurs privé
 - Des associations
 - In Limbo
 - Toestand VZW
 - Tournavie
 - Palette active
 - associations de quartier
- Si la Bourse achète du matériel
 - Du matériel durable et second main
 - Garder en oeil des faillissements

Autre soutien (ressources humaines supp, ...)

Andere vormen van ondersteuning (extra personeel, ...)

Besoins

- Extra personeel
- Personnel d'accueil ouverts à écouter les gens
- Une boîte à suggestions, félicitations, réclamations,...
- Une personne de contact avec qui on peut prendre rendez-vous afin de faciliter la convivialité à la Bourse
- Bijscholingen voor gidsen die de Beurs willen opnemen in hun gidstoer
- Un micro ouvert à utiliser

Autre soutien (ressources humaines supp, ...)

Andere vormen van ondersteuning (extra personeel, ...)

Comment, quoi, qui?

- Ervaringsdeskundigen om bepaalde activiteiten te omkaderen (bv. digitaal café,...)
- Personnel d'accueil identifiable
- Médiation au lieu de sécurité
- Écran d'accueil
- Prospect d'information





Output workshop 2:
Le vivre ensemble

VIVRE ENSEMBLE

Sentiment de sécurité - veiligheidsgevoel

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waarom kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Propreté des lieux – netheid van de ruimtes

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waarom kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Acoustique - akoestiek

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waarom kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Sentiment de sécurité - veiligheidsgevoel

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waarom kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Engagement personnel ?

- Chaque organisation occupant l'espace de la Bourse est toujours garante de la bonne conduite de son groupe.
- Demander une personne/un point de contact par organisation présente dans la Bourse afin que la Police, l'équipe Bourse et le public puisse facilement le/la/les interpeller (ex: via un gilet spécial). Augmenter le nombre de "personnes contact" de chaque organisation en fonction du nombre de participants
- A titre individuel, pas de volonté d'intervenir directement pour maintenir l'ordre public en cas d'incivilités

Installer des outils d'action pour les visiteurs

- Installer un bouton de panique à des endroits clés, pour prévenir d'une situation grave
- Installer un numéro d'urgence affiché sur plusieurs murs (ligne spéciale de la police)
- Installer des caméras en extérieur (*2)
- Avoir des codes couleur en fonction de l'urgence et pouvoir communiquer en fonction du code couleur (vert, jaune, rouge, noir)

Prévenir plutôt que guérir

- Anticiper les problématiques du quartier sur base des analyses de BRAVVO
- Afficher un règlement de bonne conduite
- Faire signer un règlement de bonne conduite à toute personne faisant une demande d'occupation
- Veiller à ce que les espaces soient réservés sans que trop de personnes soient présentes au même moment (tenir compte de l'heure, de la fréquentation et de la superficie de l'espace)

Prévenir plutôt que guérir (suite)

- Former le groupe de sécurité ainsi que les stewards à désescalader les situations de conflits et ils devront l'un comme l'autre être abordables bienveillants et identifiables.
- Prévoir un système de bracelets pour les enfants afin que si l'enfant perd ses parents, il puisse être retrouvé.
- Faire en sorte que les gens se sentent chez eux, à la maison : Utiliser des symboles qui parlent aux différentes communautés (ex: Lumumba pour la communauté africaine). Éventuellement une rotation dans les noms et symboles pour que tous se sentent les bienvenus
- Prévoir une procédure claire (pour les visiteurs) en cas d'incendie.

Besoin de règles

- Réel besoin de règles claires et connues de tous
- Afficher un règlement de bonne conduite pour tous
- Un règlement extérieur où la formulation doit être visuelle, montrer ce qui doit et ce qui ne doit pas, de manière motivante (interdit de crier --> permis de parler, interdit de se battre --> permis de se serrer la main)
- Avoir des espaces chaleureux et accueillants avec aussi des règles de vie
- Impliquer les jeunes dans ces règles (ex: une youth lab/ jeugd lab beurs)
- Faire signer un règlement de bonne conduite à toute personne faisant une demande d'occupation

Police/stewards

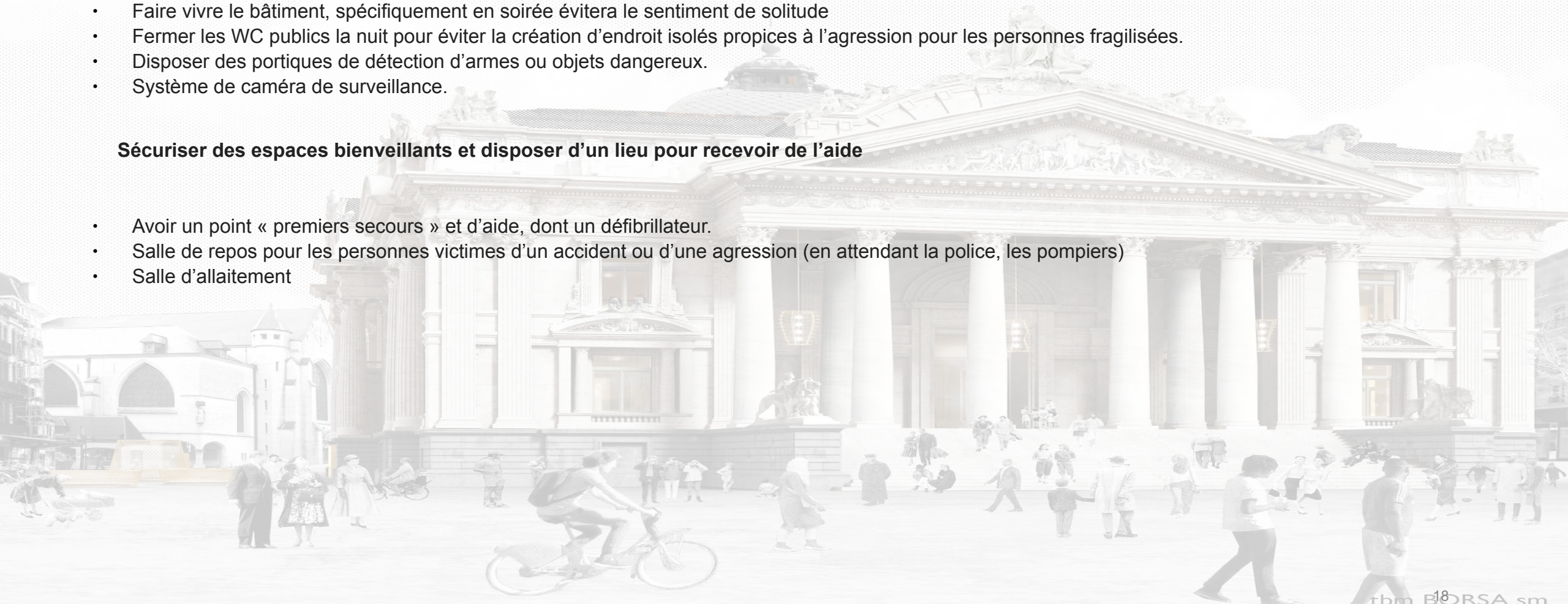
- Former le groupe de sécurité ainsi que les stewards à désescalader les situations de conflits. Ils devront l'un comme l'autre être abordables bienveillants et identifiables.
- Avoir des stewards présents en permanence pour privilégier la médiation en cas de tension.
- Présence de la police contribue à un sentiment de sécurité ou d'insécurité ?
- Reconsidérer l'uniforme porté par la police dans la Bourse (simples patrouilles qui traversent occasionnellement le lieu ne suffiraient pas ?)
- La police doit aussi avoir son activité à la Bourse : la présence de la police une fois par mois dans le petit Salon pour « un café avec les flics »

L'architecture d'un lieu est clé dans le sentiment de sécurité + installations

- Avoir des casiers sécurisés pour déposer ses affaires et éviter des vols
- Privilégier la luminosité dans les recoins pour faciliter la surveillance sociale
- Faire vivre le bâtiment, spécifiquement en soirée évitera le sentiment de solitude
- Fermer les WC publics la nuit pour éviter la création d'endroit isolés propices à l'agression pour les personnes fragilisées.
- Disposer des portiques de détection d'armes ou objets dangereux.
- Système de caméra de surveillance.

Sécuriser des espaces bienveillants et disposer d'un lieu pour recevoir de l'aide

- Avoir un point « premiers secours » et d'aide, dont un défibrillateur.
- Salle de repos pour les personnes victimes d'un accident ou d'une agression (en attendant la police, les pompiers)
- Salle d'allaitement



Propreté des lieux – netheid van de ruimtes

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waartoe kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Engagement personnel :

- Ajouter un élément d'engagement à la propreté lors de toute réservation d'un espace à la Bourse (chaque personne/organisation qui organise quelque chose à la Bourse est responsable pour la gestion des déchets générés durant son activité)

Pour faciliter l'engagement personnel (niveau matériel et infrastructures):

- Donner des sacs poubelle aux organisateurs qu'ils puissent rendre remplis à la fin de leur événement (comme dans un camping)
- Mettre des containers de tri à disposition dans l'espace (pourquoi pas des poubelles parlantes comme dans le Efteling, Anvers etc)
- Utiliser du matériel réutilisable pour des cafés/boissons à emporter avec un système de caution (comme dans certains festivals) dans Madame café et autres bars à la Bourse:
- Mettre à disposition du matériel de nettoyage (lavette, essuie-tout,...) afin que tout un chacun puisse essuyer/nettoyer si il renverse quelque chose

Pour faciliter l'engagement personnel (niveau communication):

- Campagne de sensibilisation dans plusieurs langues (EN, FR, NL, ES, IT,...) aussi pour les touristes
- Responsabiliser les gens avec les messages suivants :
- ✓ Tout le monde doit reprendre ses déchets chez soi
- ✓ Message: faire comme chez soi ("Doe zoals je thuis zou doen" + « Ce lieu est à vous, prenez en soin! »)

Système de bénévoles:

- Mettre à disposition des brosses, pour que tout le monde qui veut, peut balayer l'espace

Acoustique – akoestiek

A quoi pouvons-nous nous engager personnellement pour être gardien du vivre ensemble, contribuer positivement au vivre-ensemble à la Bourse?

Waartoe kunnen we ons persoonlijk engageren om mee te waken over en positief bij te dragen aan het samenleven in de Beurs?

Matériel pour gérer les problèmes acoustiques:

- Disposer de panneaux d'insonorisation en harmonie avec le style avec l'architecture dans un point précis de la Bourse.
- Utiliser des panneaux acoustiques mobiles et modulables.

Dispositifs autour des activités:

- Tenir compte des horaires du musée dans l'organisation des activités bruyantes.
- Système de casques à utiliser par les organisateurs pour des activités qui produisent du bruit mais ne nécessitent pas des prestations en direct (p. ex. diffusion du son d'un film ou d'une vidéo).
- Affichage du type d'ambiance « en cours » dans la Bourse (p. ex. un système de drapeaux ou de feux de signalisation qui indique que l'on est dans un moment de silence / de calme ou d'ambiance « bruyante »).

Modalités d'organisation:

- Veiller à programmer des plages dites « bruyantes » et des plages « plus calmes » (en tenant compte des horaires du musée)
- Imposer un niveau de dB maximum lors de prestations.
- Ne pas autoriser plusieurs artistes « bruyants » à effectuer leurs performances en même temps.
- Demander une autorisation à la Ville (comme doivent le faire les artistes de rue – mais attention : le règlement des autorisations devra être adapté car pour l'instant c'est interdit à l'intérieur de la Bourse).