



Cohésion sociale, droits fondamentaux et pauvreté

Guide de bonnes pratiques locales

A une époque où la cohésion sociale, l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux et la lutte contre la pauvreté sont reconnus comme des enjeux cruciaux pour l'avenir de notre société et la construction d'un monde plus solidaire et coresponsable, il nous a semblé intéressant et utile d'analyser comment la cohésion sociale peut être soutenue et renforcée au niveau local et quelles formes les actions peuvent prendre concrètement.

Le but de cet ouvrage est de présenter un certain nombre (non exhaustif) de bonnes pratiques de cohésion sociale en Wallonie.

Dès lors que le Gouvernement a lancé un Plan wallon de lutte contre la pauvreté, le présent outil a aussi pour ambition de nourrir la réflexion des communes et de leurs partenaires associatifs qui souhaiteraient agir sur la réduction des inégalités, sans stigmatisation ni discrimination.

Nous espérons que ce guide pourra inspirer les acteurs locaux et leur fournir des exemples d'actions menées sur le territoire wallon et transposables d'une commune à l'autre.

Bonne lecture !



Cohésion sociale

Cohésion sociale, droits fondamentaux et pauvreté

Guide de bonnes pratiques locales

Seconde édition



Table des matières

Introduction	3
Droit à l'éducation, l'enseignement et la formation	8
1. Proposer des actions d'alphabétisation.....	8
2. Proposer un apprentissage du français	11
3. Mettre en place une école de devoirs	13
Droit au travail.....	15
1. Créer un programme d'activités socioprofessionnelles pour les personnes porteuses d'un handicap	15
2. Proposer une aide au permis de conduire	16
3. Proposer une action de relooking social	18
4. Créer une halte-garderie mobile	20
5. Créer un guichet de l'emploi	22
6. Mettre en place un salon de l'emploi	24
7. Proposer les services d'un écrivain public.....	25
8. Mettre en place un « speedmeeting ».....	26
9. Promouvoir une meilleure insertion professionnelle des jeunes	27
Droit à l'aide sociale*1	29
1. Créer un « espace femmes »	29
2. Prévenir le suicide dans sa commune	31
3. Proposer un service d'aide aux jeunes venant d'une institution d'accueil	32
4. Proposer un travail de rue spécifique	34
5. Créer une communication autour de la condition des femmes dans sa commune.....	36
Droit à la santé*	38
1. Accompagner les personnes toxicodépendantes, les réinsérer dans la société et accompagner leurs familles.....	38
2. Proposer des activités physiques pour les aînés.....	40
3. Mettre en place une aide décentralisée en maisons de quartier en matière de santé mentale.....	42
4. Créer un Alzheimer café.....	44
5. Mettre en place une maison médicale	45
Droit à l'alimentation*	46
1. Favoriser la « donnerie » alimentaire.....	46
2. Procurer un repas solidaire.....	48
3. Proposer des colis alimentaires	50
4. Mettre en place un jardin partagé.....	52
5. Proposer un atelier de cuisine	54
6. Monter une épicerie sociale	55
Droit à un logement décent*	57
1. Instaurer une coordination des acteurs en logement	57
2. Informer en matière de logement	59
3. Optimiser l'accompagnement vers le logement.....	61

1 Les droits marqués d'une * sont ceux repris dans le Plan wallon de lutte contre la pauvreté.



4. Accompagner les gens dans le déménagement	64
5. Optimiser l'accompagnement dans le logement	66
6. Contribuer à l'amélioration des conditions de vie via un soutien technique	70
7. Proposer un accompagnement collectif du vivre ensemble dans les quartiers/ ensembles de logements/habitats groupés	73
Droit à l'énergie et à l'eau*	75
1. Agir sur l'énergie dans le logement public.....	75
2. Contribuer à la réduction de la facture énergétique.....	76
Droit à un environnement et un cadre de vie adaptés.....	78
1. Proposer des opérations de « grand nettoyage ».....	78
2. Améliorer le cadre de vie en collaboration avec les citoyens.....	80
3. Mettre en place des ateliers visant à réduire l'impact économique de la consommation	82
Droit à la mobilité*	83
1. Mettre en place un atelier vélos.....	83
2. Mettre en place un taxi social	85
3. Mettre en place un bus vers un marché de l'entité ou de taille plus grande situé sur une autre commune	87
4. Mettre en place un Proxibus	90
5. Proposer des scooters en location	114
6. Créer et gérer un guichet unique fixe.....	91
7. Créer et gérer un guichet social itinérant	93
Droit à une vie familiale et amoureuse non contrainte*	95
1. Créer une maison de l'égalité des chances et de la famille (mecf).....	95
Droit à une vie sociale et culturelle*	96
1. Gérer un local communautaire.....	96
2. Proposer un séjour interculturel ou intergénérationnel co-construit avec les bénéficiaires	98
3. Mettre en place un atelier de théâtre citoyen	101
4. Mettre en place un café citoyen dans sa commune.....	103
5. Créer une maison d'accueil communautaire des aînés	105
6. Créer une maison de la cohésion sociale.....	106
Droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication*	108
1. Créer un espace public numérique.....	107
2. Proposer des ateliers informatiques pour les seniors	109
Droit à la participation citoyenne et démocratique	111
1. Développer des conseils consultatifs/participatifs au sein de sa commune	111
2. Proposer un service d'échange de services, de biens et/ou de savoirs.....	113
3. Mettre en œuvre un budget participatif	115
Droit à l'aide juridique	117
1. Mettre en place de la conciliation éthique dans sa commune.....	117
Conclusion	119



Introduction

A une époque où la cohésion sociale, l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux et la lutte contre la pauvreté sont reconnus comme des enjeux cruciaux pour l'avenir de notre société et la construction d'un monde plus solidaire et coresponsable, il nous a semblé intéressant et utile d'analyser comment la cohésion sociale peut être soutenue et renforcée au niveau local et quelles formes les actions peuvent prendre concrètement.

Ce guide a pour vocation de présenter un ensemble de bonnes pratiques, mais il ne s'agit en aucun cas d'un inventaire exhaustif.

Il a pour objectif de servir d'inspiration aux acteurs locaux et de leur fournir des exemples d'initiatives menées sur le territoire wallon et transposables d'une commune à l'autre.

Dès lors que le Gouvernement a lancé un Plan wallon de lutte contre la pauvreté, le présent outil a aussi pour ambition de nourrir la réflexion des communes et de leurs partenaires associatifs qui souhaiteraient agir sur la réduction des inégalités, sans stigmatisation ni discrimination, par la mise en œuvre d'actions de cohésion sociale au sens défini ci-dessous.

Préambule

1) La définition de la cohésion sociale

Selon le Conseil de l'Europe

La cohésion sociale est la capacité d'une société :

- ✓ à assurer le bien-être de tous ses membres en réduisant les disparités et en évitant la marginalisation ;
- ✓ à gérer les différences et les divisions ;
- ✓ à se donner les moyens d'assurer la protection sociale de l'ensemble de ses membres ;

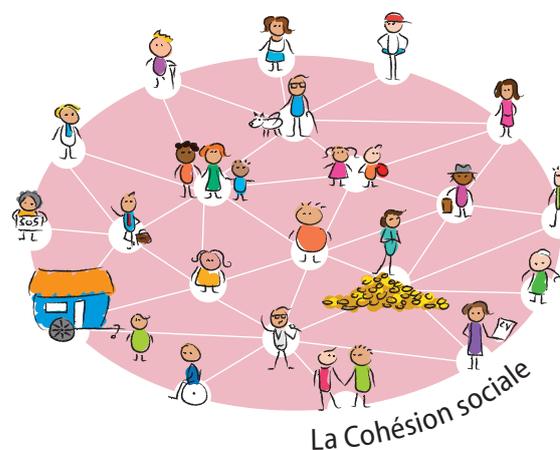
Selon la Région wallonne

La cohésion sociale est un ensemble de processus qui contribuent à assurer à tous les individus :

- ✓ l'égalité des chances et des conditions ;
- ✓ l'accès effectif aux droits fondamentaux ;
- ✓ et au bien-être économique, social, culturel afin de permettre à chacun de participer activement à la société et d'y être reconnu.

Selon ces définitions, la cohésion sociale a donc une dimension individuelle qui vise le bien-être et la place de chacun dans la société, mais aussi collective qui suppose un équilibre et une réduction des inégalités et qui accorde la possibilité à tous de participer pleinement à une société plus solidaire.

Non seulement, chaque individu est donc gagnant, mais la société entière l'est aussi. A l'échelon local, la ville, le village, le quartier bénéficient d'un mieux vivre ensemble grâce aux pratiques de cohésion sociale.



2) L'accès aux droits fondamentaux

La cohésion sociale est partout dans notre société, elle concerne tous les domaines de nos vies et nombreuses sont les manières de la renforcer. Il s'agit plus concrètement de favoriser l'accès de tous aux droits fondamentaux.

L'article 23 de la Constitution belge dispose que « chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine » et l'article poursuit en précisant que cela comprend notamment :

- le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective ;
- le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;
- le droit à un logement décent ;
- le droit à la protection d'un environnement sain ;
- le droit à l'épanouissement culturel et social ;
- le droit aux prestations familiales.



La Constitution, élaborée en 1831, a connu différents toilettages au gré des évolutions institutionnelles. C'est au cours de la 4^{ème} réforme de l'Etat, en 1994, que les droits économiques, sociaux et culturels ont été intégrés dans le texte sous la forme qu'on lui connaît.

Or, le monde évolue et les enjeux économiques, sociaux et environnementaux, au niveau mondial notamment, impactent le bien-être des individus et leurs droits. Ainsi, au-delà des 6 droits fondamentaux, d'autres droits apparaissent qui s'avèrent essentiels eux aussi.

Ainsi, à titre d'exemples, dans la littérature internationale, il est de plus en plus question du droit à l'alimentation, du droit à l'eau, du droit à la technologie... *A priori*, pour qu'une problématique soit considérée comme un droit, il faut qu'elle corresponde à un besoin nécessaire pour vivre dignement et librement. Or, tout est dans tout. Pour vivre dignement, un individu aura besoin de revenus, qu'un travail pourra lui procurer, qu'il sera en capacité d'occuper s'il a reçu une éducation et une formation, s'il est en bonne santé, s'il a un logement et un moyen pour se déplacer... Grâce à ses revenus, il pourra pourvoir à tout cela mais à d'autres droits également.

La DiCS, en collaboration avec la FWB, l'IWEPS et le réseau des référents « cohésion sociale » du SPW et des OIP wallons, a identifié 15 droits² contribuant à la cohésion sociale :

- Droit à un revenu digne (ce droit ne sera pas illustré dans cette version du guide car il est en dehors des compétences des acteurs de terrain rencontrés)
- Droit à l'éducation, l'enseignement et la formation

- Droit au travail
- Droit à l'aide sociale
- Droit à la santé*
- Droit à l'alimentation*
- Droit à un logement décent*
- Droit à l'énergie et l'eau*
- Droit à un environnement et un cadre de vie adaptés
- Droit à la mobilité*
- Droit à une vie familiale et amoureuse non contrainte*
- Droit à une vie sociale et culturelle*
- Droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication*
- Droit à la participation citoyenne et démocratique
- Droit à l'aide juridique

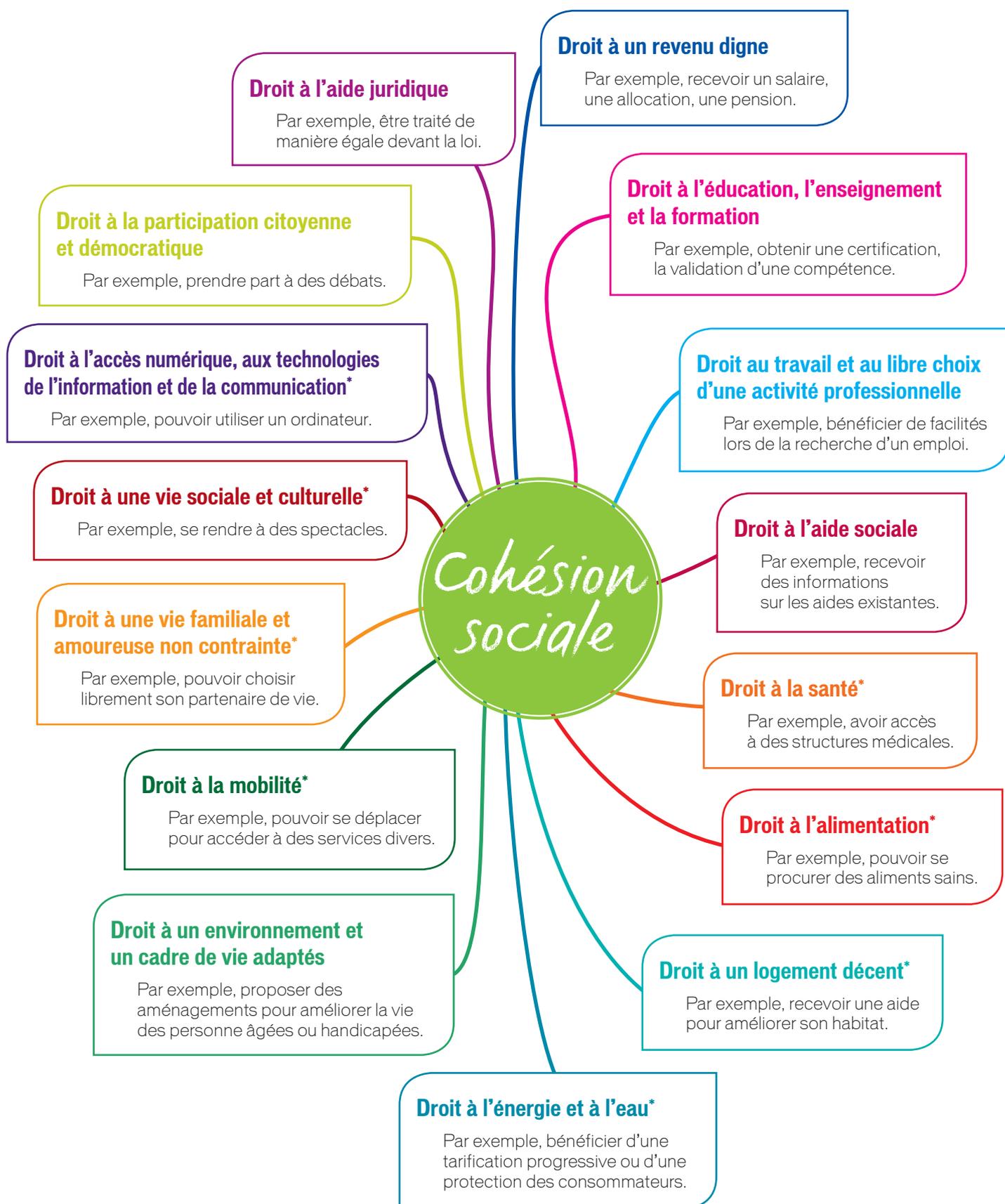
Afin de caractériser les droits en question, différents textes, à portée normative ou réglementaire, ont été consultés, tels que :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- Le Pacte international relatifs aux droits économiques, sociaux et culturels
- La Convention de sauvegarde des droits de l'homme
- La Convention relative aux droits des personnes handicapées
- Le Rapport spécial pour le droit à l'alimentation du Conseil des droits de l'homme à l'Organisation des Nations Unies
- La Charte sociale européenne
- La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne
- La Constitution belge

2 Les droits visés par une * sont ceux repris dans le Plan wallon de lutte contre la pauvreté.



Le déchiffrement de ces textes, et d'autres, nous a permis de réaliser le schéma ci-dessous. Chaque droit est accompagné d'un ou plusieurs exemple(s) :



Les pratiques répertoriées, dans le présent guide, illustrent la plupart de ces droits. Certains droits sont plus représentés que d'autres, mais ce guide a pour objectif d'être actualisé fréquemment afin d'être en accord avec les diverses réalités de terrain, ce qui permettra d'équilibrer le nombre de pratiques illustratives pour chaque droit.

Méthodologie

Afin de réaliser ce guide, quelques bonnes pratiques de cohésion sociale présentes en Wallonie ont été identifiées, principalement à travers le Plan de cohésion sociale, mais aussi le Plan HP, l'opération Été solidaire, je suis partenaire et d'autres pratiques locales.

Pour ce faire, ces actions ont été soumises à une grille d'analyse reprenant 10 critères objectifs permettant leur évaluation :

- pertinence de l'action ;
- efficacité (l'objectif fixé a-t-il été atteint ?) ;
- reproductibilité (l'action peut-elle être reproduite ailleurs ?) ;
- participation citoyenne (à la construction, à la gestion, etc.) ;
- coconstruction et cogestion avec divers partenaires ;
- caractère innovant de l'action ;
- retombées et effet(s) d'entraînement (dynamique engendrée par l'action) ;
- pérennité ;
- efficacité (action réalisée au moindre coût) ;
- attention particulière aux publics fragilisés.

Pour être sélectionnée, une action devait au moins rencontrer 5 critères parmi ceux cités ci-dessus.

Chaque pratique fait l'objet d'une fiche descriptive reposant sur l'expérience de plusieurs communes qui l'ont mise en place.

Ce guide n'a cependant pas pour but de présenter la pratique spécifique d'une commune, mais bien d'opérer une synthèse des différentes manières de procéder rencontrées dans diverses communes. Cette synthèse constitue une sorte de « vade-mecum idéal » par action générique. Par exemple, la fiche consacrée aux jardins communautaires est basée sur les expériences de plusieurs dizaines de communes ou d'autres instigateurs.

Les fiches ont été documentées sur la base d'une récolte de données et d'informations effectuée directement auprès des communes ou de leurs partenaires, soit lors d'entretiens réalisés sur le terrain, soit par téléphone ou encore par courriel. Un canevas pour ces entretiens a été élaboré par la cellule méthodologie de la DiCS.

Une fois les informations récoltées, elles ont alors été synthétisées et ces éléments ont pu constituer les fiches dont le contenu attendu avait préalablement été défini. Les agents de la DiCS ont ensuite rédigé les fiches chacun selon leur propre style.

Les coordonnées des opérateurs consultés ne sont pas mentionnées dans les fiches, mais sont reprises à la fin du guide pour chaque type d'action.

Enfin, ce guide a pour ambition d'être perpétuellement complété. En effet, il est impossible, d'une part, de recenser toutes les initiatives favorisant la cohésion sociale et les droits fondamentaux en Wallonie et, d'autre part, de nouvelles démarches apparaissent sans arrêt. De ce fait, il sera utile d'actualiser fréquemment ce guide en y apportant de nouvelles pratiques découvertes tout au long de l'année (par la DiCS, les chefs de projet PCS, etc.).

Remarques générales

Bien qu'il soit évident que chaque pratique est spécifique et doit donc être décrite individuellement, certains éléments à prendre en compte sont communs à toutes les actions reprises dans ce guide.

Tout d'abord, il est important de garder à l'esprit les points clés de la gestion de projet. En effet, certaines étapes sont cruciales pour la mise en œuvre efficace d'une action :

Réaliser une étude approfondie des besoins : vous souhaitez mettre en place une action au sein de votre commune ? Vérifiez pour commencer qu'elle répond correctement à un besoin existant sur votre territoire.

Analyser les services existants : avant de vous lancer, assurez-vous qu'un autre service ne propose pas la même solution que vous. Si oui, voyez s'il est intéressant de travailler ensemble pour être plus efficace ou si rediriger les personnes intéressées est suffisant.

Définir précisément son projet : un projet est un ensemble de tâches qui devront se succéder dans un ordre précis. Il faut donc les définir et les attribuer à un ou plusieurs responsable(s). Il est très important aussi



d'évaluer les coûts liées à la réalisation de chaque tâche ainsi que le coût global de votre action. Ceci constituera votre plan d'action.

Si vous menez plusieurs actions : veillez à garder à l'esprit la cohérence des actions entre elles et les éventuelles possibilités de regroupement ou d'économie d'échelle.

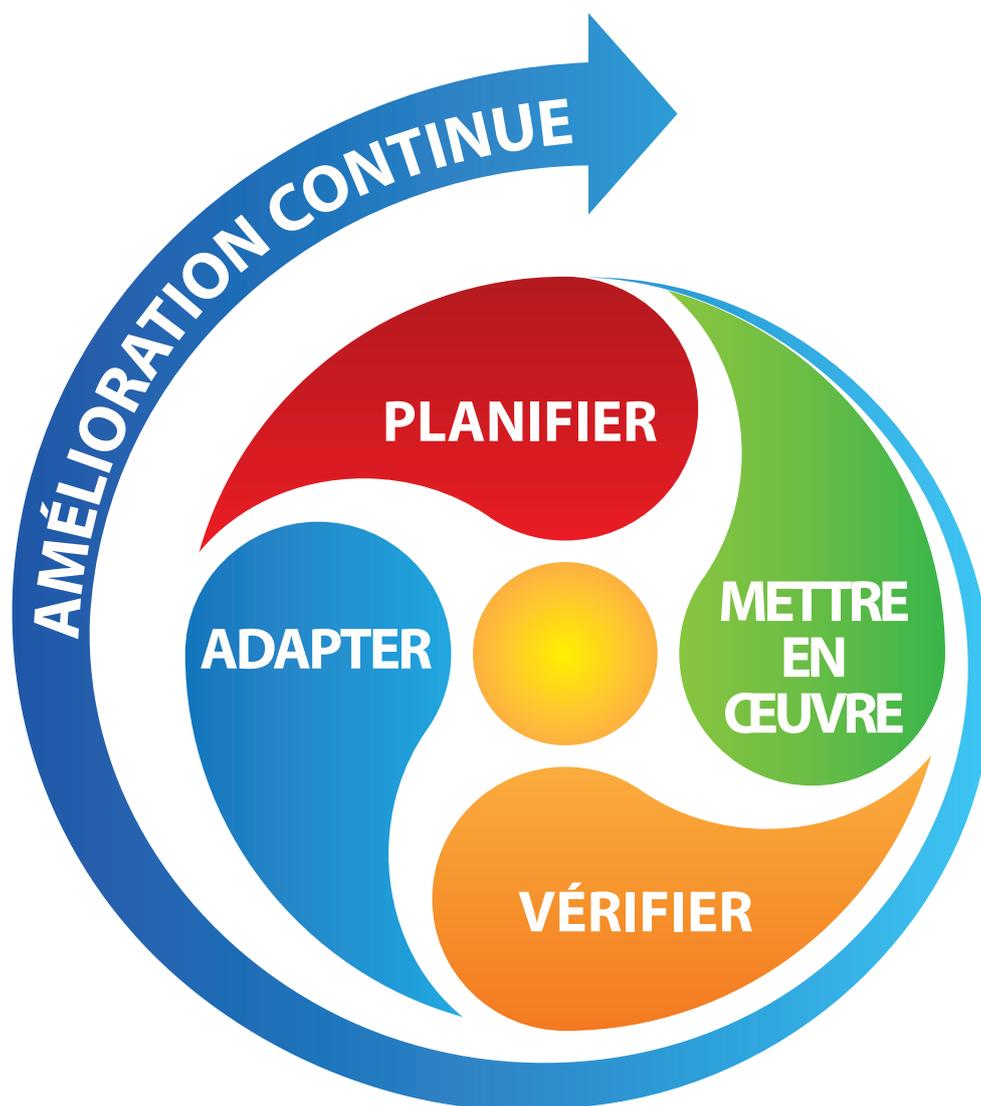
Rechercher les partenaires adéquats : travailler seul peut s'avérer nécessaire dans certains cas, mais ce n'est pas toujours la solution la plus efficace. Pouvez-vous collaborer avec un service existant ou demander son soutien (matériel ou autre) ? De plus, les partenaires constituent un relais important dans la diffusion de l'information auprès de votre public potentiel. Les partenaires peuvent aussi être d'autres communes. Il est en effet intéressant de réaliser des économies d'échelle et de travailler ensemble sur un même projet (cela peut permettre de mutualiser les moyens, de donner plus d'ampleur à une action, de répartir les tâches, etc.). Le travail supra-communal est un élément incontournable pour la cohésion sociale.

Réaliser un suivi et une évaluation de l'action : souvent oublié, le suivi de l'action est crucial et ce, autant durant la préparation de l'action, que durant sa réalisation ou encore après. En outre, l'évaluation a posteriori permettra d'analyser les résultats obtenus et de planifier une éventuelle nouvelle action.

En résumé :

Il est entendu que chaque pratique générique doit être personnalisée en fonction des réalités de terrain de chaque ville/village/quartier, de son contexte, de sa population locale et ne doit pas être transposée telle quelle.

Nous espérons que la lecture des pages qui suivent vous sera utile et que vous pourrez en tirer des enseignements pertinents et innovants dans le cadre de votre pratique de terrain.



1. Proposer des actions d'alphabétisation

1. Contexte et description

L'alphabétisation constitue l'une des dimensions incontournables du Plan de cohésion sociale. Elle s'inscrit notamment dans l'application du droit à la formation et du droit à l'épanouissement culturel et social.

L'alphabétisation traverse l'ensemble des domaines de la vie sociale ; elle a en effet des impacts sur le développement des liens sociaux, l'accès à la culture, à l'information, aux services publics, l'épanouissement personnel, l'engagement citoyen, etc. Dans le cadre du PCS, les actions d'alphabétisation sont reconnues dans l'axe 1 - insertion socioprofessionnelle (plus de 10 % des actions menées dans l'axe 1 ont trait à l'alpha) et dans l'axe 4 - retissage des liens sociaux, intergénérationnels et culturels.

Parmi les différents types d'actions initiées, on retrouve dans les PCS les pratiques suivantes :

- actions de sensibilisation auprès du grand public et des acteurs des différents secteurs concernés par les problématiques liées à l'illettrisme ;
- actions de sensibilisation auprès des personnes en situation d'illettrisme, visant l'émergence de la demande ;
- actions de développement partenarial, visant à impulser une dynamique locale de collaboration pour renforcer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme, favoriser l'émergence de la demande et améliorer l'orientation des personnes en demande de formation ;
- actions de formation (alpha orale et écrite) ;
- actions d'accompagnement méthodologique (formation des formateurs) ;
- actions d'alphabétisation intégrée : il s'agit d'aller à la rencontre des personnes en difficulté de lecture et d'écriture par l'intermédiaire des organismes et relais associatifs avec lesquels elles sont en contact dans leur quotidien, et d'intégrer l'utilisation de la langue écrite dans les projets de ces organismes. L'écrit y est ainsi mis au service de la décision, de la réflexion, de l'évaluation et de la participation au projet.

L'alphabétisation se différencie des pratiques de français langue étrangère et remise à niveau tant au niveau de ses finalités que des options pédagogiques (notamment parce que le public visé n'est pas le même).



Inscription de l'alpha dans les PCS – atouts

Le fait d'inscrire formellement la problématique de l'illettrisme dans le PCS confère une légitimité supplémentaire à l'importance de traiter celle-ci au niveau local en suscitant l'intérêt de nouveaux acteurs, des secteurs traversés par cette question (santé, emploi, culture, logement, services publics...). Ceux-ci sont alors encouragés à intégrer cette dimension dans leurs activités, et une approche globale des difficultés vécues par les personnes en situation d'illettrisme est ainsi favorisée.

L'inscription de l'alpha dans le PCS permet aussi de proposer une offre complémentaire à celle existant (qui est globalement insuffisante par rapport à la demande) et en particulier une offre décentralisée permettant d'aller à la rencontre des personnes qui sont isolées.

Enfin, n'étant pas basé sur des critères d'éligibilité liés au statut socioprofessionnel, le PCS permet de toucher tous les publics sans discrimination, et en particulier les personnes belges spécialement éloignées de l'emploi et de la formation, tandis que la majorité des autres financements de l'action d'alpha en Région wallonne visent principalement les personnes formellement reconnues comme en démarche d'insertion socioprofessionnelle de par leur statut de demandeur d'emploi.

2. Publics cibles

Les actions d'alphabétisation s'adressent à toute personne adulte, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de culture et d'origine sociale, ne sachant pas ou peu lire et écrire, ou ne maîtrisant pas, et ce dans aucune langue, les compétences et savoirs de base correspondant au niveau de fin d'études primaires.

En particulier, selon les objectifs poursuivis par les personnes, elles peuvent cibler un public très éloigné de l'emploi, en démarche d'insertion socioprofessionnelle, mais aussi un public prioritairement en processus de réaffiliation sociale. L'alphabétisation concerne aussi le monde de l'entreprise. En effet, de nombreuses personnes en situation d'illettrisme ont un emploi.



2. Proposer un apprentissage du français

1. Contexte et description

Pour envisager une intégration sociale, culturelle et/ou professionnelle pour les personnes étrangères, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est primordial et constitue un atout. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'un des axes du parcours d'accueil comprend l'apprentissage du français. Cet apprentissage permet la compréhension des codes sociaux, des attitudes, du cadre organisationnel de la ville, des droits et devoirs liés à la citoyenneté. Un cours de français langue étrangère est utile pour les personnes en recherche d'un emploi, d'un logement sur notre territoire mais peut l'être aussi pour toute autre personne souhaitant améliorer la connaissance du français au sein d'un groupe pour tisser de nouveaux liens sociaux, lutter contre l'isolement et permet aussi à certaines mamans d'assurer un meilleur suivi de la scolarité de leurs enfants. Une telle formation se tient au moins deux fois par semaine et idéalement tous les jours à raison de 20 heures par semaine.

2. Publics cibles

Personnes adultes âgées entre 18 et 65 ans d'origine étrangère.

3. Parties prenantes

- Toute asbl spécialisée en apprentissage du français langue étrangère ou organisme associé, tels les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle.
- Le Plan de cohésion sociale qui peut octroyer une aide financière en prenant en charge les frais de fonctionnement de l'activité.
- Les Centres régionaux d'intégration pour leurs compétences liées aux publics cibles, la coordination des plates-formes de français langue étrangère.
- La DG05 du SPW au travers de l'appel à projets « initiatives locales d'intégration ».
- La Bibliothèque communale est un partenaire à privilégier car ce service dispose de nombreux supports didactiques.
- Le service population est le point de contact du public s'établissant sur la commune et constitue donc la première source de diffusion de l'information.
- L'asbl Article 27 permet aux participants de bénéficier d'activités culturelles à moindre coût.

- Divers autres partenaires peuvent être également associés à l'action (EFT, Régie des quartiers, intercommunale, ludothèque, CPAS...).
- Lors de la communication sur l'organisation de la formation, il est nécessaire d'associer les établissements scolaires et les écoles de devoirs.



4. Mise en œuvre

Les cours sont donnés pendant la période de l'année scolaire par un(e) formateur (trice) en français langue étrangère dans un local mis à disposition par la commune ou tout autre institution ou partenaire associatif. Il faut utiliser des outils pédagogiques adaptés au niveau d'apprentissage et pragmatiques que les participants pourront s'approprier afin de s'intégrer au mieux. L'utilisation de documents authentiques (issus de la vie quotidienne : enfants, famille, santé, logement...) est à privilégier.

Le cours peut être donné de façon à permettre une appropriation rapide du français en compréhension et expression orale grâce à une méthodologie de communication basée sur la pédagogie du projet. Le travail fourni en formation est rendu visible au travers d'expositions, de publications... Cette approche très pratique vise à favoriser l'intégration des personnes. Des visites pédagogiques sont à prévoir ainsi que des ateliers d'information sur des sujets choisis par les participants. Ce cours peut être combiné avec d'autres formations qui faciliteront d'autant plus l'apprentissage de la langue (cours de cuisine, de couture, formation au permis théorique, des ateliers créatifs...).

La possibilité doit être laissée aux personnes d'intégrer les cours à tout moment de la formation.



Un test de positionnement (basé sur le cadre européen commun de référence pour les langues - CECRL), à l'entrée en formation, peut se combiner avec une évaluation à prévoir en fin de formation. Une attestation non certificative de participation à la formation peut être délivrée.

Une convention est conclue avec l'apprenant si le cours est réalisé dans le cadre du parcours d'accueil.

5. Conditions de réussite

- S'assurer de la présence sur le territoire communal d'un large public d'origine étrangère pouvant se rendre facilement au lieu de formation. Un minimum de 25 apprenants serait idéal.
- Mettre en place des services (halte-garderie, bébé-rencontre...) permettant aux mamans de participer.
- Désigner un(e) formateur (trice) en français langue étrangère qui soit pédagogue et ouvert à toute nouvelle initiative. Celui-ci ou celle-ci peut participer à une formation à l'interculturalité dispensée par les centres régionaux d'intégration.
- Permettre une participation des apprenants à la construction de l'apprentissage.
- Concevoir des groupes suivant le degré de connaissance des participants en organisant au préalable et non durant le premier cours un test de niveau pour définir des groupes homogènes.
- Prévoir « un contrat » au candidat-apprenant (en prévision d'un éventuel absentéisme ou abandon ou comportement inadéquat).
- Prévoir un nombre minimum d'heures d'apprentissage suivant un horaire qui puisse satisfaire les

apprenants et une large diffusion de l'information en multipliant les canaux d'information (brochure simplifiée, voire traduite, réseau communautaire) dans les lieux publics (commune, CPAS, associations...) et idéalement faire traduire un exemplaire-type à apposer en affichette au service population dans des langues très usitées (anglais, espagnol, portugais, swahili, albanais...).

- Mentionner la gratuité de l'activité.
- Organiser une séance d'information pour les participants en leur apportant des explications quant au fonctionnement (éventuellement en présence d'interprètes du Setis). Ceci permettra également aux participants de relayer leurs attentes, objectifs par rapport à l'apprentissage.

6. Pratiques exemplatives

Le PCS d'**Andenne** met en œuvre cette action au travers du partenariat établi avec l'asbl l'Envol. Les cours se donnent au sein de la Maison de la Convivialité située à Seilles. La formation se déroule de septembre à juin, les mardis et jeudis, à raison de 9 heures par semaine pour le cours de niveau débutant et de 6 heures pour le cours de niveau intermédiaire.

Le PCS de **Ciney** organise des cours de français langue étrangère au sein de sa Maison Citoyenne. Les cours sont assurés par une équipe de bénévoles qui associe apprentissage de la langue et mise en œuvre pratique au travers d'ateliers (cuisine ou autre). Les apprenants peuvent également s'intégrer au sein des diverses activités développées par la Maison Citoyenne (ateliers couture, récup', bar à soupe...) ou bénéficier des services qui y sont offerts (permanences logement, AIS, centre interculturel...).



3. Mettre en place une école de devoirs

1. Contexte et description

Impulsées dans le cadre du PCS, parallèlement à l'introduction d'une reconnaissance officielle auprès de l'ONE, les écoles de devoirs sont bien souvent implantées dans des quartiers socialement défavorisés (cités sociales, maisons de quartier, zones « habitat permanent »...). Elles ont pour objectif de soutenir la lutte contre le décrochage scolaire des enfants dont les parents n'ont pas les compétences, le temps, voire un espace disponible pour assurer cette tâche. Ces écoles de devoirs s'assimilent aussi à un véritable lieu de vie, d'accueil, de soutien, d'écoute ou encore de convivialité.

Plus précisément, les écoles de devoirs poursuivent plusieurs missions :

- le développement intellectuel de l'enfant (soutien à sa scolarité, aide aux devoirs, remédiation scolaire...);
- le développement et l'émancipation sociale de l'enfant (suivi actif et personnalisé, dans le respect des différences, dans un esprit de solidarité et dans une approche interculturelle);
- la créativité de l'enfant, son accès et son initiation aux cultures dans leurs différentes dimensions (activités ludiques, animations, ateliers d'expression, de création et de communication; apprentissage de la citoyenneté et de la participation).

2. Publics cibles

Les enfants en âge de scolarité (dès 6 ans jusqu'à 15 ans) issus souvent de familles précarisées : bénéficiaires d'allocations sociales; personnes à faible niveau de qualification; sans moyens de locomotion; le tissu social est souvent inexistant; familles monoparentales; familles issues de l'immigration; familles où l'on observe un désinvestissement du père.

Plus largement, les actions de l'école de devoirs visent également les familles des enfants et les habitants du quartier, les travailleurs sociaux étant identifiés comme des « personnes ressources » pour notamment apporter un soutien administratif ou encore psychologique via le service d'accompagnement adéquat.

3. Parties prenantes

- Travailleurs sociaux du PCS.
- Institutions « existantes » & asbl (commune, CPAS, maison des jeunes, bibliothèque, régies de quartier, foyer culturel, écoles, CPMS...).
- Bénévoles.
- Elus locaux.
- ...



4. Mise en œuvre

- Recherche d'un local et de financements multiples.
- Mise en place d'un projet pédagogique et d'un règlement d'ordre intérieur.
- Etablissement d'un plan d'action (traduction dans le réel des objectifs du projet pédagogique).
- Montage d'un dossier d'agrément.
- Constitution d'une équipe d'animation (en lien notamment avec le monde de l'enseignement, comme par exemple un instituteur bénévole pensionné).
- Sensibilisation du public cible (explication du projet aux familles via un travail de terrain en vue de les mettre en confiance, de leur présenter les intervenants et les sensibiliser à l'importance du suivi scolaire).
- Médiatisation de l'action auprès des citoyens via divers canaux (bulletin communal, site internet, Facebook...).
- Evaluation du projet en équipe en parallèle avec les parents.

5. Conditions de réussite

Une attention particulière portée à la communication est primordiale en vue de transmettre à l'enfant le goût et l'envie d'apprendre. Il est dès lors aussi important que l'enfant puisse disposer de temps libre et s'adonner à des activités ludiques, culturelles, sportives ou autres pour équilibrer les moments de travail et de plaisir. L'école de devoirs est également un outil pour impulser d'autres actions comme

des manifestations citoyennes de quartier (fête des voisins, Halloween, opération déchets, dépistages santé...) ou un travail de soutien à la parentalité avec les familles. Cela crée une réelle dynamique. Le choix des outils proposés est en effet crucial pour lui permettre d'être acteur de ses apprentissages et favoriser son autonomie.

Afin d'assurer le libre accès de ce service à tous les enfants, la participation aux écoles de devoirs et aux activités qui en découlent est gratuite.

6. Pratiques exemplatives

A **Walcourt**, l'école de devoirs est implantée dans un camping inscrit dans le cadre du Plan Habitat permanent. Le local est connu des résidents car les permanences de l'antenne sociale s'y déroulent ainsi que d'autres projets. Les compétences des habitants sont par ailleurs valorisées en les faisant participer un maximum (ex. bénévolat). Les enfants peuvent s'y rendre à raison de trois fois par semaine. L'ATL (accueil temps libre) est partenaire de l'action.

A **Manage**, l'école de devoirs est située au cœur de plusieurs cités sociales et accueille les enfants de familles socialement précarisées et multiculturelles. Elle est encadrée par l'équipe pédagogique des éducateurs du **PCS**. On compte entre 20 et 30 inscrits par site, la moyenne de fréquentation étant de ≈ 10 enfants par jour sur chaque site. A titre d'exemples, en 2014-2015, l'école de devoirs « Argilière » de Manage a ouvert 112 fois et a accueilli 1.267 enfants. A Bellecourt, l'école de devoirs a ouvert 119 fois et accueilli 1.367 enfants.



1. Créer un programme d'activités socioprofessionnelles pour les personnes porteuses d'un handicap



1. Contexte et description

Trop peu d'opportunités de travail sont offertes aux personnes porteuses d'un handicap ; les ETA et autres contrats de travail spécifiques ne peuvent répondre à l'ensemble des demandes pour toute une série de personnes handicapées ; or celles-ci ont besoin de se sentir utiles au-delà des activités de loisirs. Une asbl a décidé d'offrir aux personnes handicapées qui fréquentent son centre une possibilité de rendre un service social utile à la société.

Les personnes handicapées signent un contrat de type volontariat avec une série d'opérateurs (publics ou privés) tels que Croix-Rouge, SRPA, refuges pour chevaux, les services communaux, maraîchers... Elles y travaillent – selon leurs aptitudes – soit en groupe encadré, soit individuellement chez l'employeur qui s'est engagé à les recevoir après une période d'essai.

Exemples : préparation des décorations de Noël avec les services communaux, soins et promenade des chiens d'une SRPA, préparation des colis alimentaires, jardinage...

2. Publics cibles

Les personnes porteuses d'un handicap.

3. Parties prenantes

Une asbl active dans le domaine du handicap, des personnes handicapées volontaires, l'administration communale, un réseau de partenaires, des acteurs privés sensibilisés au handicap.

4. Mise en œuvre

L'asbl recherche des partenaires potentiels intéressés par une aide ponctuelle mais régulière de personnes qui souhaitent rendre des services afin de compléter une équipe de bénévoles ou de travailleurs. Une rencontre des personnes handicapées et de l'employeur est organisée par l'asbl ; après une période d'essai, un contrat est signé par les 2 parties. Le travailleur s'engage à travailler de manière régulière mais reste libre d'accepter ou de refuser

une période de travail ou un type de tâche qui ne lui convient pas. Si besoin, la personne handicapée est accompagnée au début de l'activité par un référent de l'asbl. Pour d'autres, un accompagnement spécifique du groupe de travailleurs est assuré lors de chaque journée de travail.

Autre possibilité : certaines asbl ou services préfèrent rester à un niveau de mise en contact entre les personnes handicapées souhaitant s'investir dans une activité citoyenne/et ou professionnelle et les employeurs potentiels ; elles proposent alors un service de type plate-forme de contact mais n'effectuent pas d'accompagnement.

5. Conditions de réussite

Prévoir des activités professionnelles adaptées au public porteur d'un handicap (moteur, mental et/ou sensoriel) ; vérifier l'accessibilité des lieux de travail pour les personnes à mobilité réduite ; renoncer à un rendement professionnel précis ; organiser un encadrement adapté ; l'employeur doit posséder une sensibilité au handicap, établir une relation de confiance entre l'asbl, l'employeur et le travailleur.

Il faudra également prévoir des réunions, debriefing, ou contacts réguliers entre asbl et employeur pour discuter des adaptations nécessaires, de l'amélioration de l'accueil des personnes et affiner les activités et les possibilités de collaboration.

Il sera nécessaire de proposer des activités variées, saisonnières ou régulières en fonction des opportunités des partenaires de manière à proposer un planning d'activité annuel.

Disposer de personnel d'encadrement spécifique (via asbl : subventions Awiph, PCS, appels à projets divers... ou services spécifiques) est un atout appréciable.

6. Pratique exemplative

La Ville de **Hannut** développe actuellement ce programme en zone rurale, mais il serait toutefois également possible de nouer de telles collaborations en zone urbaine.



2. Proposer une aide au permis de conduire

1. Contexte et description

L'obtention du permis de conduire constitue souvent une étape clé dans l'acquisition d'une mobilité indépendante et d'un emploi. Une étude du Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation de Liège a par ailleurs démontré que l'absence de permis B était, après le diplôme, le handicap numéro 2 dans la recherche d'un emploi. Cependant, l'acquisition de ce dernier n'est pas aisée pour tout le monde, tant au niveau de la partie théorique que de la partie pratique, et le handicap causé par l'absence de ce permis est d'autant plus prégnant sur le demandeur d'emploi faiblement qualifié.



La fibre sociale du professeur est très importante, il doit pouvoir mettre à l'aise les apprenants et leur donner confiance.

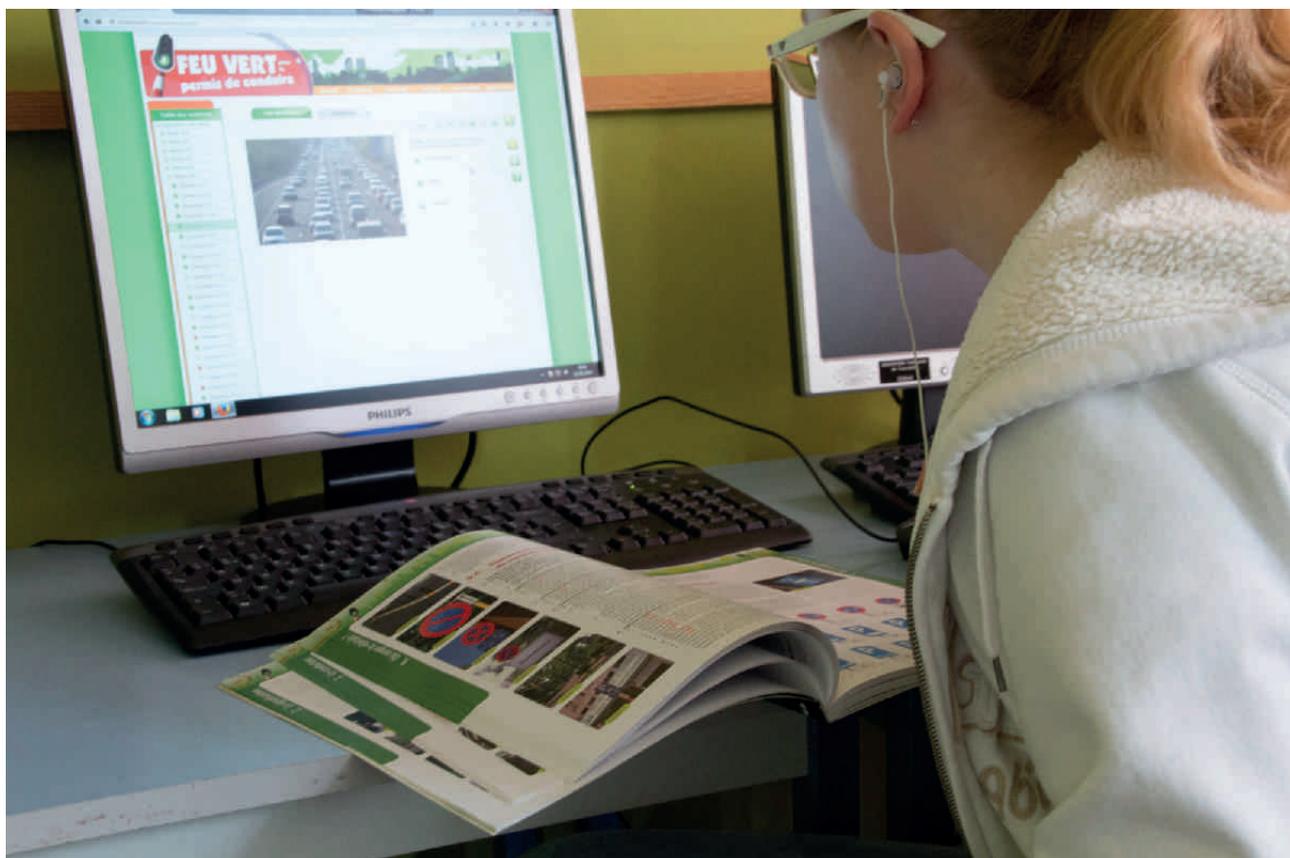
Maria Xidonas,
cheffe de projet du PCS de Courcelles.

Certains proposent alors des solutions d'aide à l'obtention du permis. Cette aide peut revêtir plusieurs formes : cours théoriques et exercices en commun, préparation à la conduite, explications supplémentaires, mise à disposition de matériel, etc.

2. Publics cibles

Le public est en général différent de celui des auto-écoles et ce, notamment en vertu du tarif appliqué. Il s'agit ici d'un public souvent précarisé et/ou d'origine étrangère. L'accès aux cours pour ces personnes est donc doublement compromis.

Certaines actions sont prioritairement adressées au public de l'enseignement de promotion sociale, mais une attention particulière peut aussi être accordée aux personnes âgées qui éprouvent des difficultés à passer leur permis.



3. Parties prenantes

- Pcs de la commune ou la commune.
- Cours de FLE.
- Plateforme emploi.
- Mirec.
- CPAS.
- ALE.
- Maison de l'emploi.

4. Mise en œuvre

- Identification des besoins sur la commune : quel type d'aide serait utile aux citoyens ? Cette question permet de s'orienter vers des cours théoriques ou pratiques ou encore de définir le type de cours (en français ou non, sur PC ou non).
- Si le choix s'oriente vers des cours théoriques, il est impératif de trouver un local (prêté par la commune, une association, etc.) et un professeur. Les connaissances de ce dernier ne se limitent souvent pas au code de la route. En effet, la fibre sociale constitue un atout majeur car le public est souvent fragilisé et/ou isolé. De plus, la connaissance de langues étrangères peut constituer un avantage non négligeable.
- Si par contre vous souhaitez proposer une aide au permis de conduire pratique, il faudra trouver un véhicule permettant l'apprentissage de la conduite. Le véhicule ne doit bien sûr pas être disponible à plein temps, mais peut être mis à disposition aux horaires qui conviennent. De ce cas aussi, la recherche d'un professeur est de mise. Il est parfois possible de « récupérer » un véhicule des pouvoirs locaux ou provinciaux et de l'équiper en vue des cours pratiques.
- Définition des horaires et de la fréquence des cours : il est très important de proposer des horaires adaptés au public que vous visez via votre action (demandeurs d'emploi, jeunes, femmes, personnes d'origine étrangère, etc.). De plus, un travail régulier permet de mieux intégrer les informations reçues, quelques sessions suivies seront d'autant plus efficaces que des « one shot » au cours de l'année.
- Diffusion de l'information : la diffusion de l'information au sujet de votre action se fait, comme

toujours, via divers canaux, mais une fois de plus, le réseau de partenaires doit être sollicité : si vous visez les demandeurs d'emploi, pensez à la maison de l'emploi, la MIREC, le CPAS, etc. Si par contre vous visez prioritairement les personnes d'origine étrangère, diverses associations peuvent constituer un relais important : cours de FLE, etc.

5. Conditions de réussite

Le choix du lieu de formation est un élément important pour la réussite d'une telle action. Il est en effet judicieux de la proposer dans un lieu attractif, où l'on se rend plus volontiers qu'à l'école : maison de quartier, locaux empruntés, etc.

Evidemment, un nombre adapté de moniteurs et de véhicules doit être disponible. La demande pour ce genre de services étant très importante, ce n'est pas toujours évident d'y parvenir.

Enfin, un partenariat solide (préexistant ou non) constitue une aide précieuse pour la réalisation de diverses étapes : sélection des personnes, relais d'information, mise à disposition de matériel, de local, etc.

6. Pratiques exemplatives

L'Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Huy-Waremme propose une formation favorisant l'accès au permis de conduire : des cours théoriques ainsi qu'une préparation à la conduite sur route. Cette aide est accessible via l'enseignement de Promotion sociale et le coût est celui de l'enseignement. Les véhicules utilisés sont mis à disposition par la Province de Liège.

Le PCS de **Courcelles** organise des cours de théorie en vue de l'obtention du permis de conduire. La séance de formation coûte 2 € et se déroule sur des PC via les logiciels prévus à cet effet.

L'Inter-PCS Marche-Hotton-Durbuy-Somme-Leuze propose une aide à l'obtention du permis de conduire pour un public essentiellement éloigné de l'emploi, en formation ou relevant de l'AWIPH. Outre le permis de conduire, le service tente de renforcer les aptitudes du public pour rouler à vélo, en vélo électrique ou en scooter. Ce sont les associations partenaires qui sélectionnent les personnes.



3. Proposer une action de relooking social

1. Contexte et description

Certaines personnes (en particulier des femmes) sont dans des difficultés financières telles qu'elles se privent pour assurer l'essentiel ou pour privilégier au maximum les besoins de leurs enfants. Dès lors, prendre soin de soi et s'octroyer du temps pour soi ne sont pas une priorité et peuvent même être perçus comme un luxe. Pourtant, se sentir bien ou belle n'est pas futile puisque cela contribue à une meilleure estime de soi, indispensable dans le cadre d'une recherche d'emploi ou d'un logement, par exemple.

Le relooking social consiste à offrir, aux personnes précarisées, des services visant à les soutenir dans leur démarche de réinsertion socioprofessionnelle, tels que coiffure (coloration, coupe, brushing), manucure, maquillage, conseils vestimentaires, prêt ou vente à bas prix de vêtements et chaussures.

Mais, dans certains cas, le relooking peut améliorer plus largement le savoir-être en prodiguant des conseils de maintien, en rappelant certaines règles sociales liées au monde du travail ou de la bienséance.

En outre, si le relooking cible essentiellement l'apparence, c'est-à-dire la première impression qu'une personne peut donner à l'extérieur, il peut parallèlement aussi, nourrir le regard interne que cette personne peut porter sur elle-même et lui redonner confiance. Dans certains cas, le relooking peut s'accompagner de services tels que l'assistance à la rédaction d'un CV, la mise à disposition d'un ordinateur pour faire des recherches ou s'exercer à utiliser un ordinateur, des conseils pour l'entretien d'embauche, des simulations d'entretien d'embauche par jeux de rôle.

Dès lors, une prise en charge complète peut durer 2 à 3 heures par personne.

2. Publics cibles

Le relooking s'adresse essentiellement (mais pas exclusivement) :

- à des femmes en situation de précarité (sans emploi, émargeant au CPAS ou à une association d'aide aux personnes démunies, en maison d'urgence...);
- souvent des femmes seules avec enfants ;
- en recherche d'un emploi ou d'un logement et souhaitant mettre toutes les chances de leur côté et bénéficier d'un petit coup de pouce.

3. Parties prenantes

A tout le moins, le service comprend un(e) professionnel(le) de l'esthétique. Mais souvent, ce service est assorti d'une démarche sociale ou de développement personnel. Dès lors, idéalement, le service peut être complété par :

- un travailleur social (assistant social) ;
- un psychologue ou thérapeute ;
- un coach bien-être ou conseiller en image.

4. Mise en œuvre

La mise en œuvre d'une telle action nécessite :

- une étude de la clientèle potentielle. En effet, la cible étant identifiée, encore faut-il que les personnes visées osent venir vers ce type de services. Or, des freins (psychologiques, culturels, financiers...) peuvent faire obstacle au développement de l'activité ;
- la recherche d'un local bien situé et accessible en transports en commun ou central dans un quartier/village ;
- l'aménagement du local en espace de détente et l'équipement à la fois en matériel administratif pour la prise en charge sociale et en matériel esthétique pour prendre soin d'une personne (voire 2 simultanément) ;
- le recrutement du personnel ayant non seulement les compétences nécessaires (au niveau social ou esthétique), mais aussi l'empathie et l'écoute dans l'hypothèse où la personne prise en charge a envie de se confier et la discrétion dans l'hypothèse où la personne recherche avant tout un moment de détente ;
- la distribution de feuillets informatifs dans les associations et services d'aide aux demandeurs d'emploi, dans des maisons d'urgence, des planings familiaux, des instances sociales... pour faire connaître le service.

5. Conditions de réussite / risques d'échec

Conditions de réussite :

- prévoir le temps nécessaire pour une prise en charge globale de la personne, lui consacrer tout le temps dont elle a besoin pour regagner confiance ;
- demander une participation symbolique (5 €), afin que ce ne soit pas un service gratuit, mais pas rédhibitoire non plus ;



- proposer des horaires adaptés – *a priori* en semaine de 9h à 17h – afin de limiter le public à la clientèle visée ;
- privilégier l'offre d'un service complet visant la « beauté extérieure » et le bien-être intérieur, l'un allant souvent de pair avec l'autre ;

Risques d'échec :

- implanter le service dans un quartier dont la population n'est pas culturellement prête ou ouverte à ce type d'offre ;
- supporter le coût d'un professionnel en image (surtout sans l'intervention des bénéficiaires).

6. Pratiques exemplatives

Le « Salon des Femmes » de **Bruxelles** propose, préalablement au relooking, un entretien de la personne avec une assistante sociale afin de mesurer sa situation sociale, cerner ses attentes et évaluer ses besoins les plus urgents. L'idée est d'appréhender globalement la situation de la personne et lui proposer l'aide la plus appropriée.

Les soins, à proprement parler, viennent ensuite, lors d'un second RDV qui peut durer de 2 à 3 heures. Ils coûtent 5 € pour la prestation de base et 3 € supplémentaires sont demandés pour une manucure.

A **Couvin**, dans le cadre du PCS, une navette est organisée pour acheminer des client(e)s vers l'école de coiffure de Chimay où les personnes bénéficient de services à moindre coût dispensés par les étudiants de l'école.

A **Esneux**, le PCS développe un atelier « escale beauté » en partenariat avec l'équipe du Plan HP. Tous les 3^{èmes} jeudi du mois, cet atelier est proposé de 10h à 18h et permet à des hommes et des femmes fragilisés de réapprendre à aimer leur image par le biais de services beauté (coiffure, conseil esthétique). Concrètement, un travailleur de l'équipe PCS, un travailleur de l'équipe HP et une coiffeuse professionnelle proposent diverses prestations pour un prix démocratique (coupe, colo, brushing...). La présence des travailleurs sociaux permet un échange dans un cadre convivial. A cette occasion, des informations sont échangées, des problèmes peuvent être diagnostiqués qui conduiront par la suite à une prise en charge ou une réorientation vers un service ad hoc.

A **Mouscron**, un atelier de relooking a lieu 3 fois par an. La matinée est consacrée à une analyse de la silhouette et du look, des conseils personnalisés de maquillage... par une conseillère en image et, l'après-midi, les bénéficiaires qui le souhaitent peuvent se faire coiffer par un(e) élève de l'école de coiffure. Le projet du service social de la ville est de revoir les personnes 6 mois plus tard pour évaluer leur ressenti, voir quels conseils prodigués elles ont pu mettre en pratique et faire une « piqûre de rappel ».



4. Créer une halte-garderie mobile

1. Contexte et description

Beaucoup de citoyens ne peuvent avoir accès à un lieu d'accueil pour leur enfant et ce notamment vu les coûts que constitue la garde des enfants, les problèmes de mobilité lié à l'éloignement du service dans les communes rurales ou les difficultés sociales rencontrées.

La halte-accueil mobile est destinée à accueillir des enfants de moins de 3 ans avec une priorité pour les familles en difficultés sociales et à assurer simultanément un accompagnement à la parentalité dans une optique de réinsertion sociale et/ou socioprofessionnelle.

Il s'agit d'un projet innovant qui répond réellement à des besoins en termes d'accueil de la petite enfance. La halte-accueil itinérante vise à accueillir des enfants de 0 à 3 ans afin de permettre à leurs parents ou grands-parents de s'inscrire dans un processus de réinsertion sociale et/ou socioprofessionnelle.

L'originalité de cette pratique est que le service est un service de proximité qui va vers le citoyen et non l'inverse. Il permet de renforcer la concertation entre les acteurs locaux. Ce concept, adapté d'un projet français, est unique en Belgique.

2. Publics cibles

Ce sont principalement les demandeurs d'emploi, les personnes en formation, les personnes travaillant à temps partiel, les parents (ou grands-parents) désireux de retrouver du temps pour soi, les travailleurs et stagiaires du secteur de l'économie sociale. Il y a ici une plus grande mixité que dans les crèches classiques.

Une moyenne de 10 enfants sont accueillis lors de chaque journée d'accueil.

3. Parties prenantes

- le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre (GABS), association d'éducation permanente ;
- la Région wallonne au travers des points APE qui sont alloués ;
- la province via des subsides et la Communauté française ;
- la commune ou le C.P.A.S qui mettent un local à disposition (salle de fête, cafétaria d'un complexe sportif, local de consultation ONE, un espace dans un centre culturel, une salle d'une école) et/ou financent le dispositif ;



- l'ONE qui vérifie que les critères d'accueil soient bien respectés ;
- les PCS via la signature d'une convention de partenariat entre la commune et l'asbl Réseau des BébéBus de la Province de Namur, les ATL, les A.M.O, le secteur associatif local collaborent généralement à la construction de l'action.

4. Mise en œuvre

La commune signe une convention avec l'asbl Rébbus qui détermine le jour de passage de la halte-accueil itinérante. Le montant de la prise en charge communale varie entre 5.000 et 20.000 euros suivant le nombre de jours de présence du BébéBus sur le territoire communal. Une camionnette chargée de matériel de puériculture et d'animation, se rend avec le personnel, composé généralement d'une coordinatrice et de puéricultrices, dans un local communal agréé par l'ONE pour y installer le temps d'une journée un lieu d'accueil ponctuel pour les enfants de moins de 3 ans. Le lieu d'accueil est organisé en espaces où se déroulent des activités diverses animées par les puéricultrices. Une coordination générale est assurée par l'asbl Rébbus et un comité d'accompagnement se réunit deux fois par an. Les partenaires des Bébébus font partie de l'assemblée générale de l'ASBL. Le Comité d'accompagnement est composé d'échevins, de présidents de CPAS, d'assistants sociaux,

de directrices de crèches, de travailleurs médico-sociaux de l'ONE et des responsables du PCS. Des réunions de coordination des puéricultrices des différents Bébébus sont prévues régulièrement.

5. Conditions de réussite

- Un local adapté et bien situé au sein de la commune et remplissant les conditions ONE.
- Une bonne collaboration entre tous les partenaires de l'action et une volonté politique.
- La bonne promotion du service auprès des publics concernés (parents dont les enfants ont entre 0 et 3 ans), l'information auprès des associations d'insertion socioprofessionnelle. Une régularité du service offert.
- Il faut travailler la relation de confiance avec le public plus précarisé, plus fragilisé. Une bonne communication de bouche-à-oreille est nécessaire afin que l'information soit diffusée tant par les professionnels que par les parents relais.
- La tarification doit être sociale et accessible à tous. Le coût est en moyenne de 5 euros la demi-journée et de 8 euros pour la journée.

6. Pratique exemplative

L'asbl Rébbus.



5. Créer un guichet de l'emploi

1. Contexte et description

Les demandeurs d'emploi sont confrontés à de nombreuses difficultés dans leurs recherches : obtenir des informations souvent dispersées, comprendre et accomplir les démarches administratives nécessaires, rédiger un CV et une lettre de motivation, se préparer aux entretiens d'embauche... sont autant d'étapes parfois difficiles à franchir, d'autant plus si l'on habite en milieu rural ou pour les personnes particulièrement fragilisées. Les Maisons de l'Emploi constituent à cet égard une réponse à cette problématique, mais ne sont pas présentes dans toutes les communes.

De nombreux pouvoirs locaux ont dès lors initié des guichets de l'emploi pour accompagner les demandeurs d'emploi dans leurs démarches et leur donner des outils afin d'augmenter leurs chances de succès. Les guichets de l'emploi sont des lieux centralisés au sein desquels les personnes à la recherche d'un emploi ont l'opportunité de bénéficier de plusieurs services offerts par des professionnels de l'insertion, et de recevoir un accompagnement personnalisé souvent impossible dans de plus grosses structures. Il peut ainsi s'agir de la définition d'un projet professionnel, d'information sur les aides à l'emploi, d'aide administrative, d'aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation, de simulation d'entretien d'embauche, d'ateliers de recherche d'emploi, de permanences de partenaires extérieurs spécialisés, de mise à disposition de matériel informatique, d'organisation de modules de mobilisation, d'orientation, de préformation...

2. Publics cibles

Les guichets de l'emploi s'adressent à toute personne en recherche d'emploi.

3. Parties prenantes

Les guichets de l'emploi sont pour l'essentiel créés à l'initiative des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS). Cependant, pour garantir une mise à disposition efficace d'outils et de compétences à l'attention des demandeurs d'emploi, il est nécessaire de travailler en réseau et de mettre en place des partenariats durables.



4. Mise en œuvre

- Définir le projet : type d'actions proposées, services participants, heures d'ouverture, localisation du site, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, prévoir un espace confidentiel pour les entretiens individuels et un espace collectif pour l'organisation de modules et de formations...
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Trouver un local pour y organiser le guichet et l'aménager.
- Assurer une promotion claire du guichet de l'emploi via notamment les différents partenaires et au sein du réseau de l'insertion socioprofessionnelle.

5. Conditions de réussite

- Les personnes affectées à l'accueil et à l'accompagnement au sein du guichet doivent être disponibles, à l'écoute, compétentes ; elles doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires.
- Assurer une ouverture suffisante du guichet, un accueil convivial.
- Disposer d'un budget de fonctionnement nécessaire pour le bon fonctionnement du service et l'entretien des locaux.
- Assurer une concertation entre acteurs de l'insertion afin d'ajuster les pratiques, adapter les pistes et approches...



- Impliquer le monde du travail et de l'Enseignement dans la dynamique.
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en enrichissant son réseau de partenaires (entre autres le monde du travail (syndicats, employeurs...) et de l'enseignement) ou encore en menant des modules de formation attractifs et pertinents.

6. Pratiques exemplatives

Blegny people est la plateforme locale des services aux citoyens créée par l'ALE en collaboration avec de nombreux partenaires : PCS, Maison de l'Emploi, UCM, Institut d'Enseignement de promotion sociale, CPAS, Service Formation de la Province de Liège, administration communale. Outre l'aide à la définition d'un projet professionnel, à la rédaction de CV, à la recherche d'emploi, la mise sur pied de formations, la mise à disposition d'informations et d'un espace multimédia..., Blegny people organise annuellement un week-end emploi-formation rassemblant formateurs

et employeurs locaux et collabore avec ces derniers afin de mieux cerner leurs besoins.

Le Pôle Emploi de la Commune de **Farciennes** regroupe la Boutique Club Emploi de la MIREC, l'Agence Locale pour l'Emploi, l'antenne locale de la Maison de l'Emploi, le « Monsieur Emploi » communal, les permanences du PCS et de la Régie de quartiers, une salle dédiée aux démarches les plus variées (cv, lettres, offres, conseils, recherche d'emploi par Internet) et le service social de la halte-garderie. La proximité de ce dernier service avec les services spécialisés en insertion socioprofessionnelle permet de lutter contre un frein important en matière de recherche d'emploi.

Le PCS d'**Hastière**, petite commune rurale mal desservie par les transports en commun, a mis en place son guichet de l'Emploi. Il y propose informations et aide aux démarches liées à la recherche d'emploi, diverses formations (alphabétisation, remobilisation, apprentissage du permis de conduire théorique...) et travaille également sur un autre frein à l'emploi : la mobilité.



6. Mettre en place un salon de l'emploi

1. Contexte et description

Au travers de l'organisation d'un salon de l'emploi, plusieurs PCS à leur échelle font le pari de rassembler et centraliser en un endroit stratégique les employeurs potentiels de la région (privés et publics) et les partenaires incontournables en matière d'insertion socioprofessionnelle pour accompagner les chercheurs d'emploi et en particulier les personnes les plus éloignées du marché du travail dans leur recherche de formation qualifiante et d'emploi. Au-delà de ses missions premières, le salon de l'emploi est l'occasion pour les visiteurs de bénéficier d'initiatives originales : tester son niveau en matière de langues étrangères ; conseils en image ; astuces pour augmenter la confiance en soi ; vitrines destinées à susciter la vocation des métiers indépendants ; revalorisation des filières professionnelles et de certains métiers...

2. Publics cibles

Les demandeurs d'emploi et employeurs de la région.

3. Parties prenantes

La liste des parties prenantes à un salon de l'emploi varie en fonction des réalités locales et est en règle générale assez exhaustive ; citons au passage notamment :

- entreprises publiques et privées ;
- commune ;
- CPAS ;
- le Forem ;
- maison de l'emploi ;
- ALE ;
- infor Jeunes ;
- ADL (agence de développement local) ;
- ...

4. Mise en œuvre

Mettre en place un salon de l'emploi nécessite une préparation minutieuse avec de multiples démarches qui s'étalent souvent sur plusieurs mois dont on peut reprendre ci-après quelques étapes de manière non exhaustive :

- recherche d'un lieu et d'une date pour organiser l'événement ;

- recherche de financements (sponsoring, partenariats...) ;
- contacts avec les employeurs (publics et privés) de la région ;
- contacts avec les partenaires de l'insertion socioprofessionnelle ;
- mobilisation et information des demandeurs d'emploi ;
- planification et organisation de conférences thématiques et d'ateliers divers. ;
- campagne de communication ;
- enquête de satisfaction ;
- ...

5. Conditions de réussite

Nouer et intensifier les collaborations avec le monde entrepreneurial s'avère primordial. Un partenariat dynamique avec les forces vives locales d'une ou plusieurs communes (action supra-communale) constitue également une autre clé de succès. Une attention particulière est également portée à la préparation des candidats pour que leur premier contact souvent décisif avec un employeur se déroule dans les meilleures conditions (expression orale, conseils de relooking, rédaction de CV et lettre de motivation ...).

6. Pratiques exemplatives

A **Binche**, lors de la dernière édition du salon de l'emploi, 29 stands ont été comptabilisés et plus de mille visiteurs se sont présentés.

A **Jodoigne** (édition novembre 2014), le salon comprenait 3 parties simultanées. Deux séances d'information étaient données par l'ASBL 143 concernant les modifications des allocations de chômage et d'insertion pour certains demandeurs d'emploi à partir du 1^{er} janvier 2015. Deux ateliers de simulation d'entretien d'embauche étaient donnés par la MIRBW et dans la 3^{ème} salle, des employeurs, des organismes de formation, d'insertion, des agences d'intérim... étaient disponibles pour les demandeurs d'emploi. Trois engagements ont été réalisés grâce à des entretiens ce jour-là.

A **Fontaine-L'Evêque**, la quatrième édition du Salon de l'emploi et de la formation a accueilli une centaine d'employeurs, de formateurs et de conseillers (reportage TELESAMBRE, 03/10/2013, http://www.telesambre.be/environnement-03-10-13-salon-de-l-emploi-a-fontaine_d_8985.html).



7. Proposer les services d'un écrivain public

1. Contexte et description

Le besoin récurrent d'une aide à l'écriture est perçu par les services et les associations actives auprès des citoyens, les travailleurs sociaux et les acteurs de terrain de manière générale. La population est souvent démunie face au langage des courriers administratifs ou à des démarches spécifiques à effectuer pour résoudre des difficultés.

Les interventions de l'écrivain public concernent tous les aspects de la vie quotidienne des personnes ; des statistiques réalisées dans une commune indiquent un nombre inférieur de demandes de courriers liés à l'emploi (rédaction de CV, lettre de motivation, problème de diplôme) que d'interventions liées à des factures (électricité, TV, eau, téléphonie) ou des courriers privés.

2. Publics cibles

Cette action vise tout le monde avec un point d'attention particulier aux demandeurs d'emploi.

3. Parties prenantes

L'organisation d'un service d'écrivain public peut revêtir diverses formes : permanence spécifique au sein d'une commune ou d'un quartier, financée par le pouvoir communal ; extension d'offre d'un service public déjà existant au sein de ses locaux (CPAS, bibliothèque publique, EPN...) ; service offert au sein d'une asbl privée.

4. Mise en œuvre

La création d'un service d'écrivain public nécessite du personnel qualifié : une formation d'écrivain public est organisée dans différents centres en Wallonie. La personne qui exerce la fonction possède des qualités sociales ou d'enseignant. Une charte de déontologie est d'application.

Selon les besoins, des permanences journalières et/ou des visites à domicile peuvent être organisées. Un local qui permet la confidentialité ou un véhicule seront prévus ainsi qu'un ordinateur, une connexion à internet (recherches documentaires) et une imprimante.

Après la phase préparatoire, il faut compter 1an pour la phase de lancement du projet pour atteindre pleinement les objectifs.

5. Conditions de réussite

L'écrivain public est une personne ressource de confiance, qui reste discrète, à l'écoute, disponible et disposant d'un excellent rédactionnel. Elle possède un réseau de personnes relais important pour obtenir des informations fiables dans de nombreux domaines, elle actualise en permanence ses connaissances par des formations continues.

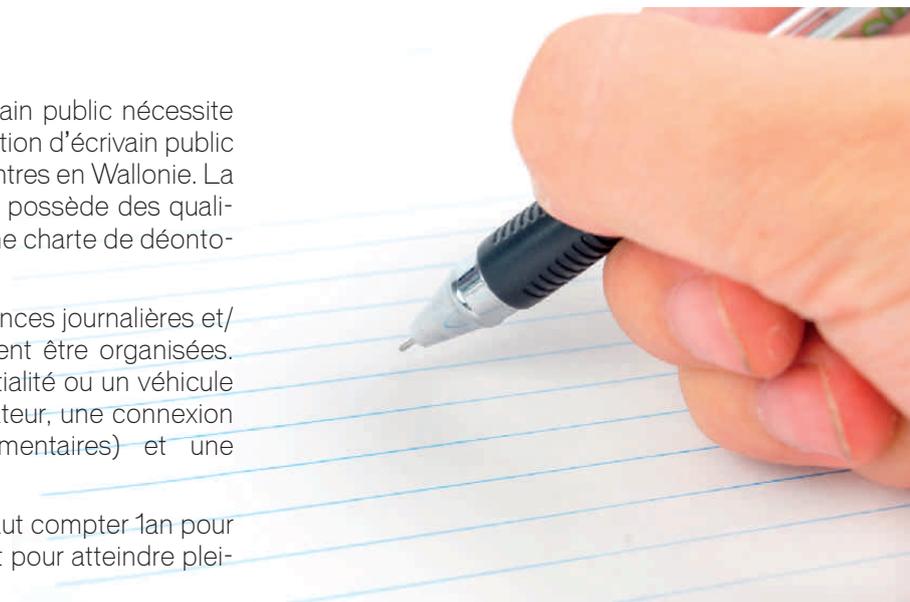
Le choix des locaux est également important : ils doivent être facilement accessibles (au centre de la commune avec parking, par des transports en commun) et identifiables par la population.

L'appui d'un réseau de partenaires publics et privés qui assure des fonctions de ressources et de relais ajoute une réelle plus-value ; il est donc nécessaire de communiquer régulièrement sur l'activité tant vers les services locaux que vers le public potentiel.

6. Pratiques exemplatives

A **Gembloux**, le service est assuré depuis 4 années par une asbl : le SEP'Gx, dont le public est à 40 % d'origine étrangère, son action est complémentaire à l'asbl Groupe Alpha Gembloux conventionné avec le CPAS.

A **Fléron**, le service est issu du PCS, il est offert sur 2 implantations différentes sur le territoire communal et également à domicile pour les personnes qui ne peuvent se déplacer.



8. Mettre en place un speed meeting

1. Contexte et description

L'objectif du speed meeting est de permettre la rencontre entre les employeurs potentiels de la région et les demandeurs d'emploi en vue de mettre en adéquation l'offre et la demande en ciblant des métiers spécifiques comme par exemple ceux de la vente. Cette initiative de préférence supra-communale (association de communes limitrophes) est bien souvent intégrée dans un dispositif plus large comme un pôle « emploi formation » (ex. Plateforme d'insertion socioprofessionnelle) ou une action aux objectifs multiples. L'idée est de réunir tous les acteurs de l'insertion (emploi et formation) afin de réfléchir et de définir une stratégie pour l'emploi multi-partenaire adaptée à la réalité locale.

2. Publics cibles

Intégration des demandeurs d'emploi moins scolarisés et peu mobiles, dont l'accès à un emploi demeure difficile.

3. Parties prenantes

Cette action nécessite une dynamique partenariale optimale avec l'ensemble des institutions qui œuvrent dans la sphère de l'emploi et de la réinsertion socioprofessionnelle :

- commune (service communication...) et CPAS ;
- le Forem ;
- maison de l'emploi ;
- mission régionale pour l'emploi ;
- IFAPME ;
- province ;
- Agence Locale pour l'Emploi ;
- OISP ;
- ...

4. Mise en œuvre

- Collecter, traiter, gérer les informations liées à l'emploi, au chômage, aux besoins et à l'offre de formation ainsi qu'aux activités des entreprises locales et périphériques.
- Développer une stratégie d'actions transversales dans le cadre d'un dispositif local intégré d'insertion.



- Préparation des candidats à la séance de speed meeting (séances d'information, coaching, connaissance des entreprises, CV, lettres de motivation).
- Rencontrer les employeurs recherchant du personnel dans un secteur particulier.
- Stand d'information des partenaires.
- Témoignages.
- ...

5. Conditions de réussite

Pour que l'opération soit couronnée de succès, il convient de cibler les métiers porteurs d'emploi voire en pénurie et de permettre aux employeurs potentiels de rencontrer de manière optimale des candidats qui ont été bien préparés au préalable et pourraient convenir à l'emploi, le tout contextualisé dans le cadre d'une dynamique multi-partenaire au niveau communal.

6. Pratiques exemplatives

A **Chapelle-lez-Herlaimont** (maison de l'emploi), 28 demandeurs d'emploi ont rencontré 7 entreprises du secteur de la vente. Chaque candidat disposait de 9 minutes pour convaincre successivement chaque employeur présent avec à la clé des offres d'emploi ou de stage. Les demandeurs d'emploi ont préalablement bénéficié d'une information complète sur le secteur de la vente (compétences requises, formations disponibles, conditions de travail...) et de séances de coaching (savoir se présenter efficacement, s'informer sur les recruteurs, rédiger un CV et une lettre de motivation). Au final, 3 personnes ont décroché un emploi.

Une action similaire a été menée dans la commune de **Manage** en collaboration avec le PCS de Chapelle-lez-Herlaimont. 11 entreprises (sur un total de 13) ont déclaré avoir l'intention de recruter au moins une personne rencontrée lors du speed meeting. 48 candidats ont participé à cette opération.



9. Promouvoir une meilleure insertion professionnelle des jeunes

1. Contexte et description

Dans le cadre du projet « Tremplin vers une vie active », le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation de Tournai-Ath-Lessines promeut une meilleure insertion professionnelle des jeunes qui, à la sortie de leur parcours scolaire obligatoire, ont peu ou pas de certification. Cette démarche vise à prévenir un éloignement à long terme du marché de l'emploi, où l'insertion professionnelle des jeunes passe prioritairement par une action de proximité associant l'ensemble des acteurs locaux qui interviennent en amont et en aval du marché de l'emploi. Cette initiative est motivée par plusieurs constats : la relative précarité des jeunes sur le marché de l'emploi se marquant par un taux de chômage élevé en lien avec la conjoncture économique mais aussi par

la précarité des contrats ; le nombre élevé de jeunes arrivant sur le marché de l'emploi sans diplôme et qualification ; le manque de connexions des réseaux d'aide à la jeunesse avec les dispositifs de formation et d'insertion pour adultes ; les besoins du marché de l'emploi.

« Tremplin vers une vie active » promeut un lien structurel entre l'enseignement, la formation et le monde du travail, mais aussi s'attache à améliorer la transition école/emploi des jeunes plus fragilisés.

2. Publics cibles

Les jeunes qui à la sortie de leur parcours scolaire obligatoire ont peu ou pas de certification.



3. Parties prenantes

Le projet « Tremplin vers une vie active » est encadré par un comité de pilotage composé de représentants du monde de l'enseignement, de la formation, de l'insertion, de l'aide sociale de l'éducation permanente et de l'aide à la jeunesse (FOREM, CPAS, EFT/OISP, MireWapi, AWIPH, SAS, AMO, Infor jeunes, Maison des jeunes, CPMS, établissements scolaires...).

Il associe également les plans de cohésion sociale des communes de la Wallonie picarde (Tournai, Antoing, Brunehaut, Péruwelz, Beloeil, Bernissart, Leuze-en-Hainaut, Chièvres, Ath, Frasnes-lez-Anvaing, Flobecq, Lessines, Pecq, Celles).

4. Mise en œuvre

L'objectif de ce projet est de mettre en lien les réseaux et d'avoir un minimum de langage commun sur la lecture des différents constats en vue de dégager des pistes d'action qui permettent une meilleure efficacité en étroite collaboration avec les entreprises :

- créer un comité de pilotage ;
- apporter une représentation plus affinée de la thématique par le biais d'une démarche analytique ;
- créer une démarche de concertation ;
- élargir le réseau et assurer une cohérence ;
- structurer l'offre de services ;
- prendre en charge plus rapidement le public et de manière mieux concertée ;
- assurer un accompagnement de proximité élargi ;
- impulser, soutenir des actions concertées hors et dans le champs scolaire : actions centrées sur l'individu (socialisation, citoyenneté, insertion sociale et professionnelle), actions centrées sur les besoins du marché (insertion, qualification, préparation à l'emploi), actions centrées sur l'accès à l'emploi (exigences, mise en relation des réalités du marché), actions centrées sur la réglementation (exigences des mesures des politiques sociales et d'emploi).

5. Conditions de réussite

Une étude, initiée par le CSEF, a été confiée à la SONECOM en ce qui concerne les leviers de la réussite de l'insertion socioprofessionnelle. Pour améliorer les dispositifs et leurs effets, diverses recommandations ont été formulées. Parmi celles-ci, on retrouve notamment :

- la nécessité d'agir le plus tôt possible auprès des jeunes dès la scolarité ;
- l'importance aussi de stimuler les opportunités d'emploi pour ce public en communiquant et en collaborant avec les employeurs du territoire (faire connaître les atouts des travailleurs, revaloriser leur image, infléchir l'attitude des entreprises) ;
- l'importance de décroisonner les intervenants locaux en favorisant les échanges et la concertation (enseignement, CPMS, ISP, FOREM...).

6. Pratique exemplative

« Tremplin vers une vie active » est une initiative du **CSEF Tournai-Ath-Lessines**. Les perspectives d'actions 2012-2015 du projet identifient deux axes de travail :

- travailler le réseau : considérer le réseau comme un espace de transition à analyser, identifier les pratiques et modes de fonctionnement, optimiser la confiance (mieux se (re)connaître), identifier les marges de manœuvre dans lesquelles chaque acteur peut fonctionner ;
- travailler le lien avec les entreprises : envisager le contact avec les entreprises à plusieurs niveaux (entreprises insertion, clause sociale...), identifier les entreprises qui veulent développer un projet pédagogique en lien avec leur activité (inventaire des bonnes pratiques partenariales enseignement/formation/entreprises, identifier les leviers de bon fonctionnement).

La dimension de démarche participative se retrouve au cœur de ce projet inscrit dans la transversalité.



1. Créer un « Espace femmes »

1. Contexte et description

Depuis sa création, l'asbl « Vie Féminine » travaille à l'émancipation individuelle et collective des femmes dans une optique de lutte contre les inégalités culturelles, sociales et économiques. Dans le cadre du Plan de cohésion sociale, l'asbl propose dans plusieurs communes wallonnes un « espace femmes » dédié à la **santé et au bien-être**. L'objectif de cette initiative est d'amener les participantes à adopter de nouveaux comportements et à devenir actrices de leur propre santé avec à la clé une information sur diverses thématiques liées à la santé et au bien-être (dossier médical global, médicaments génériques, médecines parallèles, nutrition, stress, ateliers cuisine, influence de la publicité, arnaques à la consommation...). L'espace femmes permet également de rompre l'isolement social de certaines participantes, de favoriser l'estime de soi mais aussi de valoriser les compétences personnelles. L'idée est de permettre aux femmes de découvrir le plaisir du partage autour d'une activité créatrice, le plaisir du débat autour d'un thème proche de leur vécu, de pouvoir donner leur avis, d'échanger des compétences, de rencontrer d'autres femmes, d'être accueillies, entendues, en dehors d'un lieu formel.

2. Publics cibles

L'espace femmes s'adresse à toutes les citoyennes de l'entité en privilégiant la mixité sociale avec une attention particulière portée au public socialement fragilisé.

3. Parties prenantes

Diverses parties prenantes contribuent au succès de l'opération en vue de créer un véritable lieu de rencontre et d'insertion sociale à partir d'activités diverses :

- la commune ou le CPAS, partenaire privilégié, relaie l'initiative auprès des citoyennes par le biais de plusieurs canaux de communication (bulletin communal d'information, site internet, affiches et toutes-boîtes ; Facebook ; écrans TV...) et lors de permanences sociales ou encore de sorties culturelles ;

- les partenaires locaux (Mutualités, ONE, ASBL...) orientent également leur public intéressé vers l'espace femmes ;
- les bénéficiaires de l'action sont également ses premiers ambassadeurs via le bouche à oreille.

4. Mise en œuvre

- rencontres et réunions avec l'ASBL « Vie féminine » ;
- signature d'une convention de partenariat ;
- mise à disposition par la commune d'un local adapté ;
- mise à disposition d'animatrices par l'asbl et appel à des experts selon les thèmes abordés ;
- diffusion de l'information vers les citoyens et les partenaires locaux en contact avec le public cible.

5. Conditions de réussite

Le succès de l'espace femmes passe par l'abolition des barrières culturelles et le respect des unes et des autres. Chaque personnalité doit pouvoir s'y exprimer librement.

Il s'agit d'un lieu interculturel qui privilégie la convivialité, les échanges de savoirs et l'expression de chacune dans son identité culturelle propre, dans une ambiance d'ouverture et de respect de la différence.

Les différentes activités sont mises en place en fonction des besoins exprimés par les femmes et des objectifs d'éducation permanente de l'ASBL.

La solidarité d'Espace Femmes s'appuie sur l'autonomie laissée aux participantes et sur la prise de responsabilités par celles-ci dans le projet.

La gratuité des activités pour les participantes permet aux personnes précarisées d'y assister.

L'implication réelle du CPAS pour la mise en œuvre des activités réside dans la mise à disposition d'un local, de matériel, de personnels (notamment pour effectuer les courses alimentaires).



6. Pratiques exemplatives

ASBL « Vie Féminine », partie prenante du PCS notamment dans les communes d'Erquelinnes, Lobbes et Thuin.

A **Erquelinnes**, le groupe encadré par deux animatrices se réunit 2 fois par mois dans les locaux du relais citoyen. Des experts sont également invités en fonction des thèmes abordés. Les Femmes Prévoyantes Socialistes de Charleroi collaborent également au projet. Les animatrices ont réalisé divers ateliers sur l'image de la femme, le cholestérol, la communication, les médicaments génériques et la prise en main par chacun de sa santé.

A **Thuin**, le CPAS est également partenaire privilégié de l'action (mise à disposition d'un local, de matériel, de personnel notamment pour effectuer les courses alimentaires).



A **Lobbes**, l'espace femmes comprend en premier lieu différents groupes comme l'atelier tricot, l'atelier aquarelle, l'atelier patchwork, l'atelier d'écriture et un espace de parole. Des espaces plus spécifiques sont alors ajoutés pour traiter d'autres aspects comme l'intervention de tiers : par exemples, des ateliers culinaires, des espaces bien-être ou encore des ateliers produits d'entretien maisons.



2. Prévenir le suicide dans sa commune ?

1. Contexte et description

Le suicide tue en moyenne plus de 5 personnes par jour en Belgique. Il affecte profondément et de façon durable les familles touchées par cette problématique. En considérant les personnes qui ont eu des idées suicidaires ou fait une tentative de suicide, celles qui se sont suicidées et les endeuillés par suicide, on dénombre, chaque année, plus de 2 millions de personnes touchées dans notre pays. Pour réduire le risque de passage à l'acte, la Cellule de Prévention du Suicide de la Province de Liège propose 3 niveaux d'action sur son territoire.

- Au niveau citoyen : le réseau « Sentinelle »
Après un entretien de sélection, une formation à destination d'un groupe de citoyens volontaires est dispensée au sein même de leur commune. Elle leur permet d'agir en relais entre les personnes à risque suicidaire et les ressources d'aide, c'est-à-dire de déceler la détresse, de créer un contact avec la personne suicidaire et d'en référer aux professionnels.
- Au niveau du personnel communal ou de travailleurs confrontés au risque :
Une formation sur mesure à la demande d'un groupe de personnes au sein même de la commune (ex : les travailleurs du CPAS, le personnel d'une Maison de Repos (et de Soins), une maison de jeunes) permet de détecter la personne à risque et d'agir dans le meilleur intérêt de celle-ci en mobilisant les ressources d'aides nécessaires.
- Au niveau des professionnels de l'aide psychosociale :
Un cycle de formation « Le suicide : Repérage - Evaluation - Intervention » s'adresse aux professionnels qui, par leur activité professionnelle, sont en contact avec des personnes suicidaires ou ayant réalisé une tentative de suicide

2. Publics cibles

Tout public

3. Parties prenantes

- Les habitants d'une commune qui souhaitent s'investir dans la prévention contre le suicide : une sélection est établie sur la base des qualités d'aideur naturel et des dispositions personnelles à suivre cette formation.
- Les mandataires locaux qui souhaitent améliorer la lutte contre le suicide dans leur commune.

- Les travailleurs du secteur public ou d'associations en contact avec un public à risque.
- La Cellule de Prévention du Suicide du Département des Affaires sociales de la Province de Liège comme organisateur.

4. Mise en œuvre

- La formation Sentinelle est gratuite et dure 3 demi-journées. Deux supervisions par an sont organisées par la Cellule de Prévention du Suicide. Toute personne intéressée peut, à titre individuel, solliciter une formation et rejoindre un groupe. Un réseau Sentinelle peut aussi être créé au sein d'une entreprise publique ou privée dans les mêmes conditions moyennant la signature d'une convention.
- La formation sur mesure dure généralement 3 demi-journées. Un forfait de 300 euros est demandé pour un groupe de 8 à 15 personnes.
- Le cycle de formation « Le suicide : Repérage - Evaluation - Intervention » permet au participant de mieux comprendre les déterminants de l'acte suicidaire, d'évaluer sa gravité, d'établir une relation thérapeutique avec la personne suicidaire et sa famille et d'orienter la personne vers une prise en charge adéquate. La formation se déroule en 6 demi-journées à Liège. Pour y accéder, il faut être en possession d'un baccalauréat dans le secteur psycho-médicosocial. La participation financière est de 50 euros.

5. Conditions de réussite

L'adhésion volontaire du citoyen au projet « Sentinelle ».

La volonté communale de s'impliquer dans le projet, de diffuser l'information, de motiver son personnel.

6. Opérateur :



Province de Liège,
Cellule de Prévention du Suicide.

Commune adhérente : **Saint-Georges-sur-Meuse.**



3. Proposer un service d'aide aux jeunes venant d'une institution d'accueil

1. Contexte et description

Les jeunes placés en maison d'accueil pour enfants et adolescents sont souvent confrontés, à leur sortie, à des contraintes auxquelles ils n'ont pas été préparés ou qu'ils n'ont pas les moyens matériels d'assumer. Trouver un logement, payer une caution locative, un loyer, meubler l'espace, suivre une formation, chercher un emploi, rédiger un CV, se présenter à un entretien d'embauche,... sont autant de difficultés concrètes auxquelles s'ajoutent les exigences d'une vie autonome, alors que pendant des années ils ont fonctionné en groupe, et souvent dans un isolement relationnel.

Dès lors, il s'agit de :

- offrir un soutien concret aux jeunes adultes qui doivent vivre l'apprentissage de l'autonomie à la sortie d'une maison d'accueil ;
- promouvoir l'intégration sociale et/ou professionnelle par le biais de la création d'un réseau de personnes ressources ayant pour objet de soutenir les jeunes défavorisés par tout moyen adéquat ;
- mettre en place ce réseau spécifique qui pourra aider les jeunes et les soutenir vers l'autonomie, et en assurer la gestion et la durabilité ;
- venir en aide, au sens le plus large, aux enfants, adolescents et jeunes défavorisés pour les préparer à cette autonomie en les faisant sortir de la sphère de « l'assistanat » tout en luttant contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Les actions peuvent s'inscrire dans 4 types de soutien (individuel ou collectif) : financier, solidaire, en compétence (coaching) ou en nature.

Exemples : une action d'aide individualisée (ex : pour un jeune de 16 à 18 ans, avance de la caution locative, achat de meubles, récolte de matériel informatique, aide administrative, aide à la recherche d'un job ou d'un stage, d'un logement, participation à des ateliers « réseaux sociaux », aide à l'obtention d'un permis de conduire,...) ; des actions de solidarité au profit des jeunes en promouvant la participation et l'implication de tiers, notamment, par la constitution d'un réseau de soutien aux jeunes visés ; une collaboration active avec les maisons d'accueil où résident ou résidaient les jeunes concernés, etc.



Les lauréats des Mérites Associatifs 2015 de la MPA de Charleroi

2. Publics cibles

Le premier axe cible les enfants et adolescents (de 0 à 16 ans) dont la situation difficile nécessite une aide individuelle ou collective spécifique et complémentaire aux interventions publiques, ayant vécu ou vivant en maison d'accueil, en vue de favoriser leur intégration dans la société, de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et d'assurer un mieux-être aux jeunes (mise en place d'un programme en vue de recréer des liens affectifs et de faciliter une future meilleure autonomie).

Le deuxième axe cible les adolescents (de 16 à 18 ans) et les jeunes adultes (de 18 à 21 ans) défavorisés dont la situation nécessite une aide individuelle spécifique et complémentaire aux interventions publiques, dans le cadre de leur apprentissage de la mise en autonomie, qui ont vécu ou qui vivent encore en maison d'accueil. L'objectif est de favoriser leur intégration dans la société via un « coaching » individuel, des actions pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment par la création d'un réseau, et des actions en vue d'assurer un mieux-être aux jeunes.

3. Parties prenantes

La structure visée est constituée en asbl, mais elle pourrait être créée par les pouvoirs publics sous la forme d'un service communal ou provincial ou d'une action du Plan de cohésion sociale. Elle nécessite d'associer un réseau de professionnels bénévoles ayant une connaissance du secteur de l'aide aux jeunes, au travers par exemple de son conseil d'administration ou de son comité d'accompagnement,



afin de soutenir le réseau de personnes ressources. Une collaboration active avec les maisons d'accueil dans lesquelles vivent ou dont proviennent les jeunes concernés est indispensable, de même qu'une collaboration avec les organismes susceptibles de prendre, le cas échéant, la relève à l'issue du « coaching » du jeune adulte...

4. Mise en œuvre

- Définir le projet en fonction des besoins identifiés à l'échelle locale ou provinciale.
- Décliner le projet dans une « charte » univoque.
- Identifier les partenaires potentiels : maisons d'accueil, services publics locaux, etc.
- Solliciter des professionnels susceptibles de constituer, par un engagement bénévole, le réseau de personnes ressources visé plus haut.
- Gérer et animer ce réseau au jour le jour.
- Trouver les soutiens nécessaires au démarrage du projet tant en termes d'appui que d'apport de moyens financiers et introduire les demandes éventuelles (aides à l'emploi pour les engagements, réponse à des appels à projets, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Trouver un ou plusieurs locaux pour organiser le coaching et les activités ou acquérir et aménager un véhicule permettant de rendre le service itinérant.
- Assurer une promotion claire et à large échelle de l'initiative.

5. Conditions de réussite

- Le service ou l'association doit apporter un soutien aux jeunes lorsque ce soutien fait partiellement ou totalement défaut : il s'agit d'assurer le chaînon manquant entre les structures concernées par le public ciblé dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles (enseignement, jeunesse, aide à la jeunesse...) et celles qui relèvent de la Wallonie (formation, emploi, logement, handicap...).
- Selon la volonté ou non d'assurer un maximum d'indépendance à l'organisation, les moyens et ressources peuvent provenir pour l'essentiel de la recherche de fonds tant auprès de particuliers, de services club, de fondations, d'entreprises que de toutes autres sources.
- Pour remplir sa mission, il convient de se faire connaître des associations, des pouvoirs mandants, des entreprises, des fondations, des plateformes professionnelles du secteur, de la presse,

des médias, afin de toucher le grand public au sens large.

- A cet effet, dès la création du service ou de l'asbl, la communication par voie électronique doit être privilégiée afin d'éviter au maximum l'utilisation de papier, ainsi que par l'organisation de rencontres.
- Au-delà de l'intervention sociale, il est important aussi de prendre en compte sa responsabilité sociétale, notamment en matière d'environnement, et de transmettre ce message aux jeunes par la politique de l'exemple.

6. Pratique exemplative

L'asbl **L'Envol Jeunesse**.



L'envol jeunesse est lauréat des Mérites Associatifs 2015 de la Maison pour Associations de Charleroi et a reçu le Prix Spécial du Jury :

Nous sommes très heureux d'avoir reçu cette reconnaissance, mais nous sommes au-delà de cela, heureux de pouvoir au travers de ce prix, donner un coup de projecteur sur des jeunes dont on ne parle pas beaucoup et qui en ont pourtant le plus grand besoin. Merci au Jury et merci à la MPA ! C'est NéoVectis, entreprise partenaire de L'envol jeunesse, qui nous y a inscrit ! Nous n'aurions pas osé porter nous-mêmes notre projet devant le jury d'un tel concours compte tenu de la « jeunesse » de notre asbl qui n'a été fondée qu'en septembre 2014 avec un démarrage réel en janvier 2015 ! Notre surprise fut grande lorsqu'il a été annoncé que L'envol jeunesse recevait un des Mérites Associatifs 2015 et que le Prix spécial du Jury lui était remis ! Rien que du bonheur !

Stephan Lovenfosse,
Administrateur Délégué de L'envol jeunesse



4. Proposer un travail de rue spécifique

1. Contexte et description

Certaines situations d'exclusion échappent complètement au travail social institutionnalisé : que ce soit par choix ou par manque de choix, certaines personnes sont isolées ou en rupture avec les structures de la société. Afin d'entrer en contact avec elles, créer des liens de confiance et les accompagner peu à peu dans l'amélioration de leur situation, le travailleur de rue se rend directement dans leur milieu de vie. Partant des réalités vécues par les personnes rencontrées, le travailleur de rue les accompagne dans leurs choix en leur fournissant les outils qui peuvent les y aider.

Le travail de rue peut être « territorial », s'axant autour de quartiers particuliers, « spécialisé », s'adressant à un public bien défini (SDF, toxicomanes, prostitué(es...) ou encore un mélange des deux (par exemple visant à mieux intégrer des jeunes dans leur quartier). Il peut être individuel, collectif ou communautaire.

La technique d'intervention est constituée de plusieurs étapes : étude du milieu, « zonage » (présence passive sur le terrain), identification (dire qui on est et pourquoi on est là), puis intervention. Celle-ci peut passer par la création d'un espace de relations avec les personnes pouvant donner lieu à une structuration d'activités (par exemple la dynamisation de quartiers, l'aide à la réalisation de projets...), ou se limiter à des interventions individuelles (écoute, information, guidance, orientation, activation).

2. Publics cibles

La caractéristique commune du public auquel s'adresse le travailleur de rue est de se trouver, à un moment, dans la rue, que ce soit pour y dormir, pour y travailler, pour y jouer, pour y chercher de la drogue, pour y zoner quelques heures. En fonction des objectifs poursuivis par le travail de rue, le public cible variera : personnes sans domicile fixe, prostitué(e)s, jeunes, toxicomanes, habitants de quartier... Plus généralement, les citoyens (riverains, commerçants, autres fonctions travaillant en rue) peuvent aussi être ciblés par le travail de rue : soit parce que ces acteurs sont en mesure d'échanger ou de fournir des informations intéressantes, soit parce que dans certaines situations, une médiation est nécessaire entre ces autres catégories d'utilisateurs de la rue et les publics cibles.

3. Parties prenantes

Le travail de rue est mis sur pied à l'initiative soit des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS), soit d'associations (AMO, Relais sociaux, asbl spécialisées dans la santé, la lutte contre l'exclusion...).

4. Mise en œuvre

- Définir le projet : service porteur, partenaires/réseau, heures de passage, lieux desservis, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, indicateurs d'évaluation....
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, communautaires, fédéraux, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Définir si un local est nécessaire ; si oui, le trouver et l'aménager ; engager et former le personnel si nécessaire.
- Assurer une promotion claire du service, tant auprès du public-cible que des services partenaires.

5. Conditions de réussite

- Les travailleurs doivent être formés au travail de rue, leurs missions et cadre de valeurs doivent être clairs exposés aux usagers ; ils doivent être disponibles, à l'écoute, autonomes tout en étant encadrés et soutenus par leur structure porteuse ; ils doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires ; ils doivent disposer d'un réseau solide auquel se référer.
- Le travail de rue doit être basé sur quelques principes fondamentaux : l'établissement d'une relation de confiance, l'absence de jugement, le secret professionnel et le respect de l'intimité, une intervention qui s'inscrit dans la durée et la lutte contre l'exclusion et pour une citoyenneté active.
- Faire évoluer le travail en fonction de l'évaluation du projet, ainsi que des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en persuadant d'autres partenaires de se joindre à la dynamique.



6. Pratiques exemplatives

Le service **Carolo Rue du CPAS de Charleroi** assure, via 7 éducateurs, une psychologue et un médecin psychiatre, une écoute, un relais et un accompagnement auprès des personnes qui ont investi la rue comme lieu de vie et principalement les usagers de produits légaux et illégaux. L'équipe développe ses actions autour des principes de **Réduction des Risques** et d'**Outreach Work** : en rencontrant son public sur ses lieux de vie, les travailleurs encouragent l'usager à renouer un lien avec les institutions. Carolo Rue privilégie dès lors la dynamique de réseau, en se présentant comme l'un des portails majeurs au travers duquel les demandes sont orientées vers les services les plus adéquats pour y répondre.

Les **asbl Entre Deux Wallonie** et **Espace P** développent des actions facilitant la cohabitation raisonnable entre les personnes prostituées, les riverains et les commerçants du quartier Ville Basse à Charleroi, et favorisent l'accès des prostitué(e)s aux services psycho-médico-sociaux et aux organismes d'insertion socioprofessionnelle.

Les **antennes sociales du Plan Habitat permanent** établissent un contact personnalisé avec toutes les personnes résidant dans un équipement à vocation touristique de leur commune, les informent sur les objectifs du plan ainsi que sur les aides disponibles et assurent un accompagnement individualisé des personnes qui le souhaitent.

Les éducateurs de rue du **PCS de Sombreffe** assurent une présence régulière dans les différents quartiers de la commune. L'objectif principal de leur action est de faciliter le dialogue et de favoriser des liens sociaux harmonieux. En fonction des besoins et des demandes, les travailleurs de rue accompagnent les citoyens (individuellement ou collectivement) dans leur situation et dans la mise en œuvre de projets communautaires.



5. Créer une communication autour de la condition des femmes dans sa commune

1. Contexte et description

De nombreuses femmes ou jeunes filles sont encore souvent victimes d'injustices ou de discriminations dans notre société et il n'est pas toujours aisé pour elles d'en parler et de trouver leur place au sein d'un groupe mixte. C'est un constat qui avait notamment été réalisé à la maison des jeunes de Saint-Nicolas. De ce fait, la maison des jeunes, en partenariat avec la maison de quartier et le PCS, a décidé de dédier un moment spécifique aux femmes dans ses locaux. Ceci a permis aux femmes et jeunes filles de raconter leurs vécus et expériences et elles ont décidé d'en faire quelque chose de positif via le collectif Barbarie.

Elles ont réalisé des scénettes avec des Barbies, représentant leurs expériences négatives. Ces mises en scène ont été présentées à plusieurs occasions et notamment à la foire du livre politique de Liège. Et c'est la rencontre avec ce lieu qui a décidé les jeunes filles porteuses du projet à créer un livre de sensibilisation au sujet de la condition des femmes. Le but est donc de permettre à chacun de s'exprimer et de lancer la réflexion sur le vécu des femmes et des hommes afin de sensibiliser le public de la commune et au-delà.

2. Publics cibles

Au départ, l'objectif était essentiellement de permettre aux femmes et jeunes filles de s'exprimer, de partager leurs expérience et ainsi, si possible, de pouvoir aller mieux et trouver une place dans le quartier.

Ensuite, l'objectif s'est élargi et est maintenant de communiquer au sujet des injustices vécues et ce, aussi à destination des hommes.

3. Parties prenantes

Les parties prenantes dans le cas du collectif Barbarie sont : le Plan de cohésion sociale, la maison des jeunes, la maison de quartier, la foire du livre et les partenaires (exposant les mises en scène ou subsidiant la démarche).

4. Mise en œuvre

- Définir les besoins présents dans la commune : des personnes souhaitent-elles s'exprimer sur leurs expériences, les discriminations vécues, etc.
- Créer un groupe de travail prêt à réfléchir sur les situations problématiques rencontrées (discriminations, injustices, etc.). Dans ce cas-ci, les filles venant à la maison des jeunes ou à la maison de quartier.
- Trouver le moyen adéquat permettant d'exprimer le fruit de la réflexion au-delà du groupe : ici les mises en scène à l'aide de Barbies ou le livret à remplir avec des autocollants reprenant l'objectif du collectif et ses positions sur diverses problématiques.
- Trouver du budget afin de réaliser la communication (soit via des partenaires, la commune, etc.).
- Créer des partenariats afin de relayer l'action mise en place (foire du livre politique dans ce cas-ci, mais d'autres partenariats peuvent être développés pour diffuser l'information).
- Assurer le suivi du collectif afin que la réflexion perdure

5. Conditions de réussite

Il est très important de laisser les porteurs du projet prendre leurs responsabilités et s'impliquer réellement dans les actions. Les jeunes filles du collectif Barbarie se sont réparties les tâches : une chargée de communication, une personne pour réaliser les présentations orales du projet, une rédactrice, etc. Le travail réalisé par le personnel de la maison des jeunes est un travail de soutien (surtout au début) et doit laisser la place aux personnes concernées.

Partir des situations concrètes réellement vécues par les porteurs du projet permet aussi de toucher directement les personnes et cela permet de rendre des positives des expériences difficiles.

6. Pratique exemplative

Le **collectif Barbarie existe** depuis 4 ans à **Saint-Nicolas**, il a été créé via un partenariat entre le (via la maison de quartier principalement) et la maison des jeunes.





Je me tiens devant vous, à ce jour, pour exprimer ce que je pense en ce qui concerne un sujet qui me tient à cœur et ainsi dénoncer les stéréotypes sexistes, le rôle étiqueté de la femme dans notre société et la brutalité que celle-ci subit encore de nos jours.

Pour commencer, je rêve de ne pas vous dire, en tant que représentante du collectif Barbarie, qu'il existe dans les magasins le rayon Barbie et le rayon Playmobil, la valise rose pour la fille et la bleue pour le garçon ou encore la dinette pour elle et la boîte à outils pour lui. Ces stéréotypes sexistes sont présents partout et tout le temps que cela soit dans la publicité, les jouets ou dans la mentalité des gens. Pourquoi nous enfermer dans des rôles prédéfinis ? Pourquoi ne pas changer ? Faire valoir nos compétences et nos différences... Partager le quotidien en fonction de nos aspirations, de nos envies et plus pour correspondre aux normes imposées par notre société. Ça peut aussi fonctionner comme ça, non ? Sortons de stéréotypes et des préjugés liés au genre !

Ensuite, je rêve de ne pas vous dire que mon salaire est plus bas que celui de mon frère alors que nous faisons le même métier comme c'est le cas dans 90% des professions. Il existe peu de femmes dans les travaux manuels tels que maçonnerie, plomberie ou même chauffagiste. Une femme peut être tout aussi compétente qu'un homme dans n'importe quel domaine. Alors oui, la situation s'est améliorée ces 20 dernières années, mais le combat n'est pas terminé !

Pour finir, je rêve de ne pas vous dire que huit femmes sur dix sont battues partout dans le monde. Pas seulement physiquement mais aussi mentalement. Cela vous plairait-il, à vous messieurs, d'être battus, frappés, brisés ? Je ne crois pas. Pourtant c'est ce que votre sexe fait subir à de très nombreuses femmes depuis toujours. (...)

En conclusion, les stéréotypes sexistes, le rôle étiqueté de la femme dans notre société et la brutalité que celle-ci subit en font une femme faible alors que nous devrions tous être sur le même pied d'égalité... Je suis pour l'égalité des sexes et par ce plaidoyer, je veux faire avancer les choses !

Extrait du plaidoyer rédigé par une des jeunes du collectif Barbarie



1. Accompagner les personnes toxico-dépendantes, les réinsérer dans la société, et accompagner leur famille

1. Contexte et description

Dans le domaine complexe des assuétudes, chaque partie prenante a sa vision de la problématique.

Le médecin généraliste prescrira un traitement de substitution comme de la méthadone pour les personnes toxicomanes ou encore du valium pour les personnes alcooliques. Le psychologue voudra voir les choses sous un angle psychologique, à savoir pourquoi, comment, etc. Le travailleur social verra plutôt cette problématique sur le plan de la société : que faut-il pour que la personne soit intégrée dans la société, soit en ordre au point de vue administratif, etc. Il est difficile de concilier toutes ces visions ; or ces professionnels doivent être complémentaires tout en respectant le travail des uns et des autres.

En cette matière, le premier contact est capital car il faut pouvoir s'approprier ou encore nouer les liens avec les personnes concernées.

Ce n'est que lorsqu'on amène la personne à accepter son état et à accepter de prendre la décision de se faire accompagner que des pistes peuvent se dégager.

L'objectif des associations qui œuvrent dans le domaine de la lutte contre les assuétudes reste la réduction des risques, la stabilisation de la consommation, mais aussi, si possible, le sevrage complet. La personne doit passer par un moment de réflexion et puis seulement par une prise de décision. Pour qu'elle arrive à la décision, cela peut prendre plusieurs années ; de nombreux facteurs peuvent intervenir.

Les proches des personnes toxicodépendantes vivent dans la co-dépendance, c'est-à-dire qu'elles vivent avec la dépendance d'un autre.

Leur rôle dans le suivi de la personne à problème est primordial. Les proches ont aussi besoin d'être suivis pour arrêter d'abord de trouver des circonstances atténuantes à la dépendance, mais aussi pour leur propre suivi psychologique et avoir des outils pour cohabiter avec la personne dépendante.

La personne proche peut vite se sentir piégée, elle n'a plus sa propre identité, n'existe plus, peut devenir « accro » aux antidépresseurs, penser parfois au suicide et peut vouloir couper les liens avec la personne toxicodépendante.

2. Publics cibles

- Prioritairement, les personnes toxicodépendantes et leurs proches.
- Indirectement, la société entière est touchée. Il en va de la famille, des riverains (ils peuvent subir des nuisances publiques), de l'employeur (certaines personnes dépendantes ont encore un emploi), etc.
 - Statistiquement, il y a 2/3 d'hommes et 1/3 de femmes parmi les personnes toxicodépendantes qui consultent, et ce dans toutes les structures existantes.
 - En alcoologie, il y a la règle du tiers, c'est-à-dire qu'il y a 1/3 de réussite, 1/3 d'échecs et 1/3 « de régime yoyo ».

3. Parties prenantes

- Les associations qui sont les centres d'aides créés souvent par des initiatives personnelles et bénéficiant d'un soutien des pouvoirs publics. Les pouvoirs publics locaux sont présents via les PCS par exemple qui consacrent un budget à cette problématique. En cette matière, tous les niveaux de pouvoir sont concernés (local, entités fédérées et fédéral).
- Les personnes toxicodépendantes (l'âge varie de 14 à 74 voire 80 ans pour certaines associations), les proches mais aussi la société dans son entièreté.

Il est impossible de déterminer le temps nécessaire que vont prendre les soins.

4. Mise en œuvre

- Le premier rendez-vous est celui du travailleur social, cela peut être le psychologue, l'assistant social, l'éducateur etc.
- Puis le médecin ou le psychologue qui essaie de savoir dans quel contexte la personne consomme et la fonction de la consommation.
- La personne est informée des risques encourus.
- Elle est soutenue et on travaille avec elle sur son désir de se sevrer.



- Il est proposé soit :
 - le suivi ambulatoire, c'est-à-dire que la personne vient chaque jour, une fois par semaine, ou tous les 15 jours. Tout dépend du rythme de chacun.
 - le suivi à l'hôpital pour éloigner la personne de son milieu de vie.
 - le suivi dans un centre résidentiel de postcure : ce sont des centres de revalidation. On peut y rester jusqu'à un an et demi selon les centres. Dans ces centres, on réapprend aussi aux personnes accueillies à vivre normalement.
- Parallèlement, les groupes de parole sont créés pour écouter les témoignages qui sont très importants et peuvent provoquer un déclic. Après les travaux de groupe, surviennent de bonnes résolutions qui sont prises même si souvent elles sont oubliées dès que la porte est franchie. L'essentiel est que la réflexion s'installe.
- Les proches sont aussi suivis car ils vivent un véritable calvaire ; des psychologues et des travailleurs sociaux les accompagnent dans la gestion au quotidien de la cohabitation avec la personne dépendante.

5. Conditions de réussite et risques d'échec

Conditions de réussite :

- tout d'abord, la règle de l'individualisation des soins. Cela permet un suivi sur mesure ;
- l'identification du produit dans le fonctionnement de l'individu (cocaïne, cannabis, héroïne, extasy, amphétamine, champignon hallucinogène, alcool, etc.), pour envisager si oui ou non le sevrage est une bonne idée car il peut être contre-indiqué chez certaines personnes ;
- les produits de substitution peuvent aider certaines personnes à gérer le problème durant toute leur vie ; on prescrit souvent de la méthadone mais aussi du valium ;
- le travail en équipe entre les professionnels, les hôpitaux, les communes, les autres pouvoirs publics, etc. ;
- la décision d'un suivi vient de la personne elle-même qui prend conscience qu'elle doit se faire aider.

Risques d'échec :

- le coût n'est pas négligeable car il faut une rigueur au niveau de la formation et une grande souplesse au niveau du cadre de travail ;

- la concertation avec d'autres structures n'est pas évidente car chaque métier a sa spécificité et son expérience, sa façon de travailler ;
- c'est un travail très fatigant pour les professionnels sur plusieurs points :
 - ils sont en face d'un public particulier qui les confronte à l'angoisse, à l'agressivité, au mensonge...
 - parfois les hôpitaux refusent de prendre ces personnes en charge (souvent insolvables, sans mutuelle, situation sociale très compliquée ou encore problème psychiatrique lourd) ;
- les personnes toxicodépendantes constituent un risque aussi pour elles-mêmes (multiplication des prescriptions de méthadone, échange de la méthadone contre une autre drogue, mélange de drogues, etc.) et un danger pour la société également (tapages, violences, vols, etc.) ;
- lorsque les proches qui souffrent beaucoup abandonnent la personne dépendante, car ils n'en peuvent plus, il y a le risque de perdre le travail déjà effectué ;
- les prix des produits de substitution ou des médicaments qui ne sont pas gratuits pour un public fragilisé (méthadone pour la drogue pure et le valium pour les alcooliques) ;
- obtenir une place dans un centre est difficile. Entre la prise de la décision et l'entrée au centre, il peut se passer plusieurs semaines ;
- le médecin prescripteur doit être formé. Les petits centres manquent de médecins, faute de moyens ;
- les personnes concernées peuvent penser que sortir de leur problème les mènera encore à trop d'autres problèmes (par exemple se battre pour récupérer la garde de son enfant, trouver un emploi etc.) et préfèrent ne pas agir pour s'en sortir.

6. Pratiques exemplatives

Le centre **Sésame** à Namur, l'**asbl Destination** à Dinant, le **PCS de Florennes** et le **Service de cohésion sociale** du PCS de la Ville de **Namur**.

A **Florennes**, dans le cadre du PCS, un point de contact sur les assuétudes a été proposé, initié et géré par un citoyen. Le fait que ce soit une initiative d'un citoyen plutôt que d'un professionnel a suscité des méfiances. Après du temps écoulé, la reconnaissance est venue.



2. Proposer des activités physiques pour les aînés

1. Contexte et description

Dans un contexte où la sédentarisation et l'isolement social des aînés vont croissant, les initiatives visant à proposer à ceux-ci une activité physique adaptée se multiplient. Les bénéfices pour la santé sont nombreux : augmentation de l'autonomie au quotidien, renforcement de la force physique, de l'équilibre, de la coordination en vue de prévenir les chutes, réduction des risques de maladies osseuses ou cardiovasculaires... Les effets positifs se font aussi ressentir au niveau mental : moins d'anxiété, meilleure confiance en soi, amélioration du sommeil, de l'appétit, de la mémoire... C'est enfin et surtout un moyen d'offrir aux aînés un lieu de rencontre, de convivialité où ils peuvent se changer les idées et rompre la solitude.

2. Publics cibles

Les seniors à partir de 50 ans.

Si l'accent est mis sur la prévention des chutes, les personnes de plus de 65 ans susceptibles de (re) faire une chute.

3. Parties prenantes

- L'initiative peut venir de la commune (sports, santé, aînés... et/ou PCS) ou du CPAS. Dans les deux cas, des moyens sont alloués (local, matériel, encadrement...). Commune et CPAS jouent aussi un rôle dans la promotion de l'activité auprès du public cible.
- Travailleurs sociaux, services de repas ou de soins à domicile, aides familiales, médecins traitants (relais auprès du public cible).
- Asbl Symbiose (Chapelle-lez-Herlaimont), Département des Sciences de la Motricité de l'Université de Liège, initiative « Bouger Plus » (Esneux).



4. Mise en œuvre

- Développer le projet avec l'opérateur partenaire (Symbiose, ULg, service des sports).
- Désigner les animateurs (professionnels spécialement formés pour mobiliser et motiver les aînés : kiné, éducation physique...).
- Développer un programme adapté, équilibré et accessible.
- Choisir un local : local de la commune ou du CPAS, Maison des Aînés.
- Définir la temporalité de l'activité : séances d'une durée d'une heure environ, se tenant de une à deux fois par semaine, tout au long de l'année scolaire ou au cours d'un cycle de plusieurs semaines.
- Obtenir du matériel spécialisé et varié.
- Médiatiser l'action via divers canaux (bulletin communal, site internet, Facebook, presse régionale et gratuite, travailleurs sociaux en contact avec le public cible).

5. Conditions de réussite

- Le prix de la séance doit être accessible, il est conseillé de proposer une participation gratuite ou à un prix modéré afin de couvrir l'assurance.
- La taille du groupe doit être limitée afin d'assurer un accompagnement suffisant et de limiter les risques : 15 à 20 personnes maximum.
- Ce qui fait la différence, c'est souvent la qualité de l'encadrement, du programme et du matériel.
- Le lieu où se déroulent les séances doit être accessible géographiquement pour les participants (ou le cas échéant, il est utile de fournir un moyen de transport tel qu'un minibus).
- Un budget de fonctionnement doit être prévu : équipe d'animation et coordination, local, publicité (flyers, affiches), matériel.
- Cette activité doit, de préférence, être proposée de manière régulière (1 à 2 fois par semaine).

6. Pratiques exemplatives

A **Chaufontaine**, dans le cadre du projet global Chaufontaine Ville santé et du PCS, Access'gym est un cours de gymnastique pour des personnes en perte d'autonomie ou atteintes d'une maladie chronique invalidante ; 10 personnes participent aux cours qui se donnent 2 x 1 heure par semaine. Les cours sont scindés en 2 parties : physique et cognitive. Un co-voiturage est organisé.

A **Chapelle-lez-Herlaimont**, le CPAS réalise des ateliers de prévention des chutes qui permettent aux personnes âgées d'aborder plus sereinement les déplacements à l'extérieur, mais aussi au sein même de leur domicile. A cet effet, des séances d'activités physiques et cognitives adaptées sont organisées pour les aînés bénéficiant des différents services du CPAS (aide aux familles, repas chaud, soins à domicile...). Ces séances collectives visant le renforcement des liens sociaux sont portées par une pédagogie de la réussite et ludique (pour le plaisir et la motivation), avec du matériel stimulant (pour la participation), et sont hebdomadaires (pour en tirer un maximum de bienfaits).



3. Mettre en place une aide décentralisée en maisons de quartier en matière de santé mentale

1. Contexte et description

Notre pays fait face à d'énormes défis dans ses efforts visant à promouvoir le bien-être psychologique de sa population, à prévenir les problèmes de santé mentale chez les groupes marginalisés et vulnérables, à traiter et à soigner les personnes atteintes de troubles psychiatriques, et à faciliter leur réadaptation sociale. On estime en effet à 1 sur 4 le nombre de personnes qui connaîtront des problèmes de santé mentale au cours de leur vie.

Dans de nombreux cas, les soins de proximité organisés notamment par les services de santé mentale semblent offrir une meilleure qualité de vie et susciter davantage de satisfaction chez les patients et leur famille que les soins hospitaliers traditionnels. Pour les intervenants en santé mentale, il ne s'agit plus seulement d'« avoir » des partenaires pour le soin, mais d'« être » partenaires de la prise en charge d'une personne, avec elle et son environnement (familial, institutionnel, social). Parallèlement, les besoins des usagers évoluent : ils demandent à être de plus en plus entendus, considérés, voire intégrés, dans les pratiques des professionnels.

La psychologie communautaire combine ces divers éléments en instaurant une approche intégrative, considérant la personne indissociable de son environnement et visant à renforcer la capacité des individus à développer leurs compétences, leurs ressources et ainsi acquérir plus de contrôle dans les décisions qui les concernent (empowerment).

Les psychologues communautaires travaillent au plus près des lieux de vie des personnes, notamment au sein de maisons de quartier, mais également dans le cadre d'un travail de rue. L'accompagnement psycho-socio-éducatif gratuit qui y est proposé accorde la priorité aux populations vulnérables et se réalise sur le long terme, en partenariat avec les acteurs communautaires locaux. La démarche mise en place veillera à améliorer la qualité de vie de ces personnes afin d'augmenter leur autonomie, de favoriser le maintien dans leur milieu de vie et d'améliorer ainsi la cohésion sociale au sein des quartiers précarisés. La volonté est également que cette action facilite la communication entre les institutions sociales et les structures médicales.

2. Publics cibles

Toute personne fragilisée psychologiquement ou souffrant d'une problématique de santé mentale.

3. Parties prenantes

Les administrations communales, CPAS ou services actifs en matière de santé mentale qui mettent à disposition le(s) psychologue(s) communautaire(s).

Les partenaires (milieux hospitaliers, associations, services psychiatriques, services de santé mentale...) qui peuvent apporter un soutien ou vers qui peuvent être orientées les personnes en fonction de leurs besoins.

4. Mise en œuvre

- Définir le projet : service porteur, partenaires/réseau, heures de passage ou de permanence, lieux desservis, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, prévoir un espace confidentiel pour les entretiens individuels.
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, communautaires, fédéraux, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).



- Trouver un local ou plusieurs pour y organiser les entretiens (et les aménager).
- Assurer une promotion claire du service, tant auprès des habitants que des services partenaires.

5. Conditions de réussite

- Le psychologue communautaire doit être disponible, à l'écoute, compétent ; il doit veiller à aller à la rencontre des personnes, créer des liens de confiance, susciter l'expression des besoins ; il doit disposer d'un réseau solide susceptible de le soutenir ou vers qui réorienter les usagers.
- Assurer une ouverture ou un passage suffisants du psychologue, un accueil convivial.
- Disposer d'un budget nécessaire pour le bon fonctionnement du service et l'entretien des locaux.
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en persuadant d'autres partenaires de se joindre à la dynamique ou encore en menant des activités attractives et pertinentes.

6. Pratique exemplative

La psychologue communautaire engagée par le PCS de **Mons** intervient dans les sept maisons de quartier de la Ville où elle dispose d'un local pour recevoir les personnes en toute confidentialité. Elle y travaille à temps plein, passant un maximum de journées complètes au sein de chaque maison de quartier. Ainsi, elle peut planifier les rendez-vous et disposer de temps lui permettant d'aller à la rencontre des personnes de manière informelle (travail de rue, accueil, participation à certaines activités de groupe). La place privilégiée au sein des maisons de quartier et la méthodologie d'intervention basée sur le tissage du lien de confiance permettent à la psychologue d'être le professionnel de référence pour accompagner les personnes fragilisées. Elle devient l'interlocutrice de première ligne privilégiée dans le domaine de la santé mentale, intervenant à la demande des personnes, mais également des équipes des maisons de quartier, des institutions partenaires, ou de sa propre initiative. Même si la psychologue reste présente auprès des personnes sur le long terme, sa mission est de pouvoir mettre en place les relais nécessaires pour que la prise en charge soit globale et la démarche de soin complète.



4. Créer un Alzheimer café

1. Contexte et description

Maladie dégénérative du tissu cérébral, la maladie d'Alzheimer touche environ 150.000 personnes en Belgique, principalement les plus de 65 ans. Elle entraîne la perte progressive et irréversible des fonctions mentales, notamment au niveau de la mémoire, du langage, du comportement.

Outre les problèmes directement liés à la pathologie, la maladie d'Alzheimer peut, pour les personnes atteintes et leurs proches, conduire à l'isolement, à des difficultés organisationnelles, financières, professionnelles, psychologiques.

Le concept d'« Alzheimer café » vise à offrir à toute personne concernée par la maladie, dans une atmosphère conviviale, un lieu d'information, d'échange d'expériences, d'écoute, de soutien social. Il favorise un dialogue sans tabou sur la maladie, permet de rompre l'isolement et la solitude, donne un sentiment d'appartenance, de reconnaissance et d'acceptation. L'Alzheimer Café peut enfin constituer un moment de répit pour les proches.

2. Publics cibles

Prioritairement, les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une pathologie apparentée et le(s) proche(s) aidant(s). Public hétérogène au niveau du genre, au niveau social, éducation, origine, âge, état de santé.

Indirectement, les professionnels du secteur social et médical concernés.

3. Parties prenantes

- commune et/ou CPAS : initiative, mise en œuvre, support, relais auprès du public cible, publicité ;
- services de soins à domicile ;
- mutuelles, pharmaciens, médecins traitants, gériatres, MR/MRS³ ;
- asbl Ligue Alzheimer, asbl Bien Vieillir, réseau *Viadem* (Charte Ville-amie-démence) ;
- province (plate-forme Alzheimer) ;
- citoyens étant ou ayant été confrontés directement ou indirectement à la maladie.

4. Mise en œuvre

- établir un diagnostic, définir les besoins ;
- trouver un local : AC, CPAS, MR/MRS, Maison des Aînés, Maison des Sports...
- constituer l'équipe d'animation ;
- sensibiliser et former l'équipe : formation « Proxidem » (rencontre des malades et de leurs proches, écoute, information et orientation) et formation « Foranidem » (animation d'un Alzheimer Café) ; la ligue Alzheimer peut fournir les services d'un « coach » ;
- éventuellement définir un thème pour chaque rencontre (facultatif, ce sont les participants qui mènent la discussion (parole libre) ;
- médiatiser l'action via divers canaux (bulletin communal, site internet, Facebook, presse régionale et gratuite, travailleurs sociaux en contact avec le public cible, bouche-à-oreilles) de manière récurrente ; le cas échéant, relance individuelle via la base de données de la ligue Alzheimer ;
- évaluer, améliorer selon la demande et avec les participants.

5. Conditions de réussite

- Le café doit être gratuit pour les participants.
- Il faut réserver un budget consacré à la charge salariale de l'équipe d'animation et un budget de fonctionnement : local, publicité (flyers, affiches), biscuits, café.
- Les rencontres doivent avoir lieu régulièrement (1 à 2 fois par mois).
- Préparer les rencontres et prévoir un débriefing par l'équipe d'animation est indispensable.

6. Pratique exemplative

Le PCS de la Ville de **Wavre** organise, en partenariat avec Alzheimer Belgique, une fois par mois des rencontres et discussions autour de thèmes variés ainsi que des activités répit et art thérapie pour les patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentées.

3 Maisons de repos et maisons de repos et de soins.



5. Mettre en place d'une maison médicale

1. Contexte et description

Permettre l'accès aux soins de santé de première ligne à tous est une priorité, certaines zones géographiques connaissent une pénurie de médecins libéraux. Les maisons médicales ou ASI (Associations de santé intégrée) proposent sous statut d'asbl des permanences médicales dans un quartier, dans un village, pour un regroupement de communes. Ces permanences sont assurées par un ou plusieurs médecins généralistes, une infirmière, un kinésithérapeute parfois un travailleur social et un psychologue sont également proposés. Toute personne (quelle que soit sa situation personnelle) peut bénéficier - gratuitement, à un tarif à l'acte ou annuel très réduit - des soins nécessaires après avoir signé une convention. Pour toutes les autres disciplines, le patient est libre de se rendre chez le spécialiste de son choix.

En outre, la maison médicale organise des ateliers communautaires thématiques, de promotion de la santé ou d'éducation permanente.

Il est possible de créer une maison médicale satellite ou d'ajouter une antenne locale à une maison médicale existante.

2. Publics cibles

Prioritairement, les personnes en situation psychomédico-sociale précaire, mais le service est ouvert à tous les habitants de la zone couverte par la maison médicale.

3. Parties prenantes

- L'asbl qui a reçu l'agrément (issue d'acteurs privés, de groupe d'individus, mouvements locaux...).
- Le personnel de la maison médicale.
- La commune ou le CPAS pour des apports financiers complémentaires ou des locaux.
- Le SPW : DGO5 : Direction des Infrastructures médico-sociales.
- L'INAMI.
- D'autres maisons médicales (mise à disposition de personnel complémentaire).

4. Mise en œuvre

- établir un diagnostic avec les opérateurs locaux, définir les besoins du territoire ;
- constituer un dossier, le faire agréer ;
- trouver un local adéquat et bien situé, d'accès aisé ;
- engager le personnel nécessaire, le compléter avec des bénévoles, constituer l'équipe pluridisciplinaire ;
- prévoir les modalités de fonctionnement et de gestion de l'équipe ;
- présenter le projet aux médecins locaux et aux intervenants locaux du secteur de la santé ;
- faire la promotion du service auprès de la population.

5. Conditions de réussite

Il est nécessaire de convaincre les médecins libéraux locaux de la plus-value du service pour les patients, la commune ou le quartier et de bénéficier d'une assise consensuelle du réseau de soin local. Le soutien des autorités locales peut être un des moteurs du projet. La constitution du dossier est longue (prévoir 2 à 3 ans), nécessite des procédures administratives importantes, dont l'accord INAMI. Trouver le personnel médical motivé par une démarche de solidarité peut se révéler difficile dans certaines régions rurales et nécessitera de faire appel à du personnel volant ou à de jeunes médecins qui souhaitent s'installer.

Il est impératif d'atteindre un nombre critique de patients pour pouvoir pérenniser le service et obtenir les aides financières nécessaires au paiement du personnel et au fonctionnement du service (ex : 1000 patients suivis).

Disposer de relais locaux et d'un réseau dans le secteur de la santé est un atout.

6. Pratiques exemplatives

Trooz : maison médicale dépendant de la Fédération des maisons médicales et des collectifs de santé francophones. Le champ d'action de la maison médicale sort du territoire strictement communal.

Sprimont : maison médicale issue d'un groupement de médecins généralistes locaux qui ont souhaité mutualiser leurs pratiques en un même lieu et y intégrer le secteur paramédical.



1. Favoriser la « donnerie » alimentaire

1. Contexte et description

Cette pratique consiste à partager de la nourriture (food to share ou « foodsharing ») en mettant à disposition soit des surplus alimentaires, soit de la nourriture prépayée.

Dès lors, l'objectif de la « donnerie » alimentaire peut être triple : lutter contre la faim, lutter contre le gaspillage alimentaire / de produits, recréer du lien social.

Il existe différentes formules de « donneries » alimentaires telles que :

- les **frigos ouverts**, « libre service » ou frigos de rue qui peuvent dans certains cas prendre place dans des lieux communs (immeubles, entreprises...). Ces frigos ont généralement pour vocation l'échelle d'un quartier. Ils sont remplis par des voisins, mais aussi par des professionnels comme des boulangers, des bouchers ou des restaurateurs. Ils peuvent s'avérer très pratiques, notamment la veille d'un départ en vacances, d'un jour de fermeture ou lorsque la date de péremption d'un aliment est déjà fortement avancée. En bout de chaîne, toute personne peut se servir dans ces frigos, destinés tout de même en priorité aux plus démunis, 24h /24 ;
- les bacs d'**incroyables comestibles** qui sont des bacs, plantés de légumes, disposés dans les espaces publics, dans les cours d'écoles, devant les hôpitaux... ;
- les **surplus potagers** et glaneries de légumes, pommes de terre après le passage des machines outils lors la moisson ou de fruits après la récolte ;
- les **cafés suspendus** : les gens paient à l'avance pour un café destiné à quelqu'un qui ne peut pas se le permettre. Cette formule pourrait être étendue à d'autres types d'aliments / d'établissements.

2. Publics cibles

Principalement, les personnes précarisées et les personnes sans abri.

3. Parties prenantes

Différents types de parties prenantes, notamment en fonction de la formule :

- des asbl ;
- des particuliers ;
- des enseignes commerciales ou petits commerçants d'alimentation ;
- des producteurs ;
- des établissements Horeca ;
- des syndicats d'immeubles ;
- des entreprises.

4. Mise en œuvre

Différentes étapes sont nécessaires :

- identifier un besoin à la fois au niveau des bénéficiaires, mais également de l'offre (les donneurs, les petits commerces, les cafetiers, les agriculteurs... en fonction de la formule) ;
- cerner la faisabilité à l'échelle d'un quartier, d'un village : lieu d'implantation, accessibilité, entretien ;
- informer les participants et bénéficiaires, mais également les riverains ;
- inviter les personnes à déposer de la nourriture en respectant les règles élémentaires d'hygiène, de respect de la chaîne du froid, les dates de péremption... ; inviter les habitants d'un quartier à s'occuper de manière solidaire des bacs à légumes ; inviter les agriculteurs à autoriser la glanerie ; inviter les cafetiers à proposer aux clients payants le café suspendu et à afficher lorsque des « cafés » ont été préfinancés.



5. Conditions de réussite / risques d'échec

Conditions de réussite :

- en ce qui concerne les frigos ouverts, les particuliers et les passants peuvent déposer de la nourriture avec la règle qu'elle soit encore consommable ;
- l'accessibilité des lieux, les lieux de passage (frigos, bacs à légumes...). Idéalement, à pied ou à vélo ;
- l'accessibilité en temps. Idéalement 24h/24 lorsqu'il s'agit de lieux « ouverts » ;
- la gratuité pour le bénéficiaire.

Risques d'échec :

- en ce qui concerne les frigos ouverts, les boissons alcoolisées, les bouteilles ouvertes et la nourriture périmée sont proscrites. Les plats préparés doivent être munis d'une étiquette détaillant leur contenu, la date de fabrication et le nombre de convives ;
- un manque de communication, de soutien ;
- un manque d'approvisionnement.

6. Pratiques exemplatives

A hauteur du 444 de l'avenue Lambermont, à **Schaerbeek**, l'**asbl Corvia** a installé, de manière permanente, un frigo ouvert à l'initiative d'un membre de cette association. Il s'agit d'y déposer/prendre gratuitement de la nourriture, les boissons alcoolisées, les bouteilles ouvertes et la nourriture périmée étant proscrites. Les plats préparés doivent être munis d'une étiquette (contenu, date de fabrication et nombre de convives). Un responsable de l'asbl vérifie quotidiennement la bonne gestion du frigo.

A **Liège**, le mouvement des « **Incredible Edible** » a rassemblé en 2013 des personnes motivées pour essayer l'initiative venant d'Angleterre. Pour cela, il s'agit de disposer d'espaces sur certaines places du centre-ville et les différents quartiers de la cité ardente pour installer des potagers en bac.

A **Namur**, le concept de « **café suspendu** » a été porté par deux particuliers. Le concept a remporté rapidement un vif succès si bien qu'il a été étendu à d'autres d'autres formes. Des boulangeries offrent des pains au chocolat. Le principe des gaufres suspendues a été lancé par une commerçante ambulante qui vient régulièrement à Namur. Une péniche amarrée à Floreffe vante même le groupe des cafés suspendus de Namur lorsqu'il sort de la province : des gens peuvent payer des cafés en étant loin de Namur. Une fois la péniche de retour, le café bénéficie à une personne dans le besoin à Namur.



2. Procurer un repas solidaire

1. Contexte et description

Par repas solidaire, il faut entendre repas à prix modéré ou modulable en fonction des revenus ou repas intergénérationnel ou interculturel.

Un repas solidaire peut prendre différentes formes (liste non exhaustive) :

- atelier de sensibilisation à la nourriture saine et d'échange de « savoirs » / trucs et astuces, notamment quant à l'utilisation des produits distribués dans des colis ;
- accompagnement à faire des courses alimentaires durables, saines, de saison, économiques, responsables ;
- atelier de cuisine : confection de repas sains, variés et équilibrés, réalisation de carnets de recettes de repas bon marché et équilibrés ;
- distribution de paniers / colis alimentaires diversifiés, de repas, de bols de soupe ;
- bistro / resto à petits prix / à prix modulables en fonction des ressources.

Cette diversité s'explique par le contexte dans lequel la pratique a vu le jour ainsi que par les objectifs poursuivis : économiques, sanitaires, éducatifs, sociaux...

Les objectifs poursuivis, pour les bénéficiaires, peuvent être d'accéder à une alimentation saine et bon marché, de sensibiliser aux circuits courts, au bio, à la qualité de l'alimentation, à la chaîne du froid, à la saisonnalité des produits... de développer des compétences alimentaires et culinaires : potager, recettes saines, variées et équilibrées..., de tisser des liens avec d'autres habitants du quartier.

2. Publics cibles

Principalement, les personnes précarisées, les personnes isolées ou sans domicile, les seniors.

Secondairement, le public scolaire et en particulier dans une approche intergénérationnelle.

3. Parties prenantes

Différents types de parties prenantes :

- fournisseurs : les agriculteurs, les grandes surfaces ou commerces alimentaires de détail, les entreprises agro-alimentaires, les banques alimentaires, les potagers communautaires... généralement des partenaires sensibilisés à la lutte contre la pauvreté



et l'importance du lien social, mais soucieux aussi de lutter contre le gaspillage alimentaire ;

- soutiens financiers : la commune, les pouvoirs subsidiaires, le FEAD, les sponsors ou mécènes ;
- soutiens logistiques et de services éventuellement (prêt d'équipement, de véhicule) ;
- communes voisines et associations (supra)locales ayant un intérêt partagé pour réaliser des économies d'échelle ;
- bénévoles.

4. Mise en œuvre

Différentes étapes sont nécessaires :

- évaluer la faisabilité : connaître l'offre sur le territoire et alentours, estimer le type et le nombre de bénéficiaires, définir les ressources nécessaires (voir ci-dessous), définir un budget prévisionnel à réajuster au fur et à mesure ;
- faire des recherches de subsides, monter des dossiers pour bénéficier de points APE, d'aides diverses ;
- garantir le respect des réglementations et normes : Afsca, stockage des aliments et respect de la chaîne du froid, hygiène et sécurité, assurances, travail bénévole ;
- mettre en place des partenariats gagnant-gagnant avec les parties prenantes ;
- mettre en œuvre l'action : conventionner les partenaires, planifier la collecte des denrées et la préparation (des colis, des repas...), organiser la distribution, éventuellement organiser un covoiturage pour aller chercher les personnes isolées et non mobiles ou à mobilité réduite, assurer l'accueil ;



- monter une équipe de bénévoles et recruter du personnel, idéalement, en veillant à la complémentarité des compétences et à la mixité des profils. Il s'agit d'un processus de participation citoyenne et d'un engagement de la part des personnes impliquées au service des bénéficiaires.

Ressources :

- 1 personne ou 1 équipe de bénévoles ou de stagiaires en insertion socioprofessionnelle encadrées par un formateur (pour accueillir, encadrer la confection de repas, distribuer des colis...), selon le concept.
- 1 local équipé (cuisine si confection de repas en communauté) dans un lieu convivial pour favoriser les échanges et/ou culturel pour favoriser la mixité des publics (artistes, stagiaires en formation, employés communaux, seniors, RIS...).

Si formule itinérante, disposer d'un lieu central au sein des quartiers, accessible pour une camionnette ;

- 1 camionnette (si collecte de produits frais chez des producteurs locaux et si distribution de repas à domicile).

5. Conditions de réussite / risques d'échec

Conditions de réussite :

- Une bonne équipe de bénévoles en nombre suffisant et motivés à la fois pour la prestation mais aussi pour toutes les étapes, en amont, qui contribuent à l'organisation de la prestation : généralement, l'acheminement des denrées, la préparation des repas / des colis / des cours, la comptabilité, les contacts fournisseurs...

En effet, gérer ce type d'actions demande beaucoup d'énergie mais aussi de la créativité (pour trouver de nouvelles ressources financières par exemple) et de l'empathie pour les bénéficiaires.

- Une bonne coordination entre des bénévoles avec des compétences complémentaires.
- Des fournisseurs réguliers : une banque alimentaire, des commerces de frais qui sont susceptibles d'avoir des surplus, le FEAD... Idéalement, il convient de conclure une convention avec les partenaires.
- Une autonomie par rapport au pouvoir local (le politique, le CPAS...) afin que tout bénéficiaire potentiel se sente libre de participer et que le service soit ainsi accessible à tous.
- De la souplesse dans les critères d'accès aux repas collectifs ou d'attribution des colis, quand il y en a, tels que le revenu d'intégration sociale, les articles

60-61, la médiation de dettes. En effet, dans certains cas (incendie, perte de revenu brut, interruption de travail pour un indépendant, personnes qui intègrent un logement d'urgence...), il faut pouvoir déroger aux règles fixées pour aider des personnes temporairement dans le besoin.

- Une économie d'échelle avec certains prestataires ou une commune voisine qui offrirait le même type de service pour partager des frais de déplacement (vers la banque alimentaire par exemple).
- La régularité de « l'événement » afin de contribuer à renforcer le lien social qui se tisse. Par exemple, la distribution de colis ou le repas chaud : une fois par semaine ; l'organisation de cours : une fois pas mois...

Risques d'échec :

- une difficulté de toucher le public cible ;
- une difficulté d'approvisionnement en produits variés de saison ;
- une méconnaissance de certains produits et de l'art de les accommoder ;
- une perte de subside ou de sponsor.

6. Pratiques exemplatives

A **Durbuy**, la pratique se décline en plusieurs actions distinctes : distribution de colis, repas complet à prix symbolique une fois par semaine, bar à soupe avec des légumes frais du potager communautaire, bons « alimentation » qui permettent à des familles en difficultés d'acheter contre un bon de 10 des denrées alimentaires dans des échoppes au marché local, épicerie sociale, ateliers culinaires, jardin solidaire et bacs à légumes, actions de sensibilisation à une alimentation saine et pas chère.

Toutes ont pour point commun de répondre à un besoin primaire : l'alimentation tout en visant également la convivialité.

Sivry-Rance qui propose un repas collectif hebdomadaire et la distribution de colis collabore avec la commune voisine de Froidchapelle pour aller collecter les denrées auprès de la banque alimentaire de Charleroi en alternance une semaine sur 2.

A **Tellin**, la confection des repas solidaires repose sur l'équipe qui prépare les repas de la cantine scolaire avec l'aide ponctuelle de stagiaires en insertion socioprofessionnelle.

Certaines bénéficiaires ont réalisé un carnet des recettes de repas bon marché et équilibrées qui ont été dégustées lors des repas solidaires, agrémenté de « trucs et astuces de grand-mères ».



3. Proposer des colis alimentaires

1. Contexte et description

Que vais-je manger aujourd'hui ? Trop de ménages wallons se posent cette question faute d'aliments suffisants, en quantité, et adéquats, en qualité. Le droit à l'alimentation figure dans la Déclaration universelle des droits de l'homme⁴. Ce droit est structurellement et massivement bafoué. En effet, l'aide alimentaire qui était initialement conçue comme une réponse temporaire à un problème passager⁵ est devenue progressivement un besoin permanent dont l'importance croît sans arrêt. Le nombre de personnes recourant aux banques alimentaires⁶ a considérablement augmenté en Belgique, passant de 47.000⁷ en 1991, à plus de 130.000 en 2014⁸. Cette même année, plus de 13.000 tonnes de vivres et produits de première nécessité ont été récoltés et distribués par la Fédération Belge des Banques Alimentaires et ses 9 banques⁹. En 2014, environ 45 % des personnes ont reçu de l'aide de banques alimentaires situées en Wallonie, contre 42 % en Flandre. Ces chiffres sont sous-estimés vu le nombre d'organismes distribuant des colis alimentaires sans faire appel aux banques alimentaires. L'aide alimentaire est devenue incontournable étant donné certaines pratiques économiques générant une insécurité alimentaire à l'échelle mondiale. Les ménages confrontés à cette insécurité sont perpétuellement en quête d'aliments pour couvrir leurs besoins. Cette quête se fait au détriment d'autres démarches liées à leur bien-être économique, social et culturel. A leur échelle, des communes œuvrent pour le droit à l'alimentation en s'associant à des partenaires pour la distribution de colis alimentaires. Pourtant, ce type d'aide alimentaire n'est pas une fin en soi ; à terme, sa disparition est souhaitable.

2. Public cible

La distribution de colis alimentaires vise toujours des citoyens confrontés à la précarité. Différents critères peuvent être retenus en fonction du public que le projet veut cibler : la pauvreté monétaire (basée sur les revenus imposables déclarés dans l'impôt des personnes physiques et d'autres preuves de revenus), la déprivation matérielle, la pauvreté subjective, l'indice synthétique de pauvreté... Citons quelques publics cibles, à titre d'illustration : des bénéficiaires d'une aide du CPAS, des personnes percevant un revenu de remplacement ou une faible pension, des personnes endettées (médiation de dettes, règlement collectif de dettes), des personnes en séjour illégal.

3. Parties prenantes

Selon la philosophie du projet, les partenaires peuvent être : la commune, le CPAS (travailleurs article 60 ou article 61), des ALE, des entreprises de formation par le travail, des habitants volontaires à la recherche d'engagements ponctuels, un ou plusieurs organismes spécialisés dans la collecte ou/et la distribution de colis alimentaires (Croix-Rouge de Belgique, banques alimentaires), des boulangeries, des maraîchers, des agriculteurs, des producteurs locaux, des grossistes, des potagers collectifs, des groupes d'achats communs, des groupes d'achats solidaires de l'agriculture paysanne, des écoles, des restaurateurs de collectivités ou d'entreprises, des foires ou salons (foires agricoles, salon de l'alimentation...), des halls de criées, l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire.

4 Voir l'article 25 de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Pour le Rapporteur spécial des Nations Unies sur le droit à l'alimentation, ce droit se définit comme suit : « *Le droit à l'alimentation est le droit d'avoir un accès régulier, permanent et libre, soit directement, soit au moyen d'achats monétaires, à une nourriture qualitativement et quantitativement adéquate et suffisante, correspondant aux traditions culturelles du peuple dont est issu le consommateur, et qui assure une vie psychique et physique, individuelle et collective, libre d'angoisse, satisfaisante et digne* ».

5 La distribution gratuite d'aliments aux plus nécessiteux a été initiée en Europe lors d'un hiver particulièrement rigoureux dans les années 1986/1987. Les surplus de produits agricoles ont été offerts à des organisations caritatives, chargées de les redistribuer aux personnes les plus démunies.

6 Les Banques Alimentaires luttent contre la faim et le gaspillage en Belgique en collectant auprès de l'industrie alimentaire et de la grande distribution les surplus dont elles font bénéficier les personnes nécessiteuses.

7 SPP Intégration sociale, « *Recherche-action concernant les possibilités intégrant et activantes de l'aide alimentaire en y associant ses bénéficiaires d'une manière active* », 2012, p. 2.

8 Fédération Belge des Banques Alimentaires, Rapport d'activité 2014, p. 13.

9 Fédération Belge des Banques Alimentaires, Rapport d'activité 2014, p. 4.



4. Mise en œuvre

- Définir le périmètre du projet, notamment son public cible, à savoir les bénéficiaires des colis alimentaires.
- Définir le profil de son bénéficiaire : habitudes alimentaires, intolérances éventuelles, etc.
- Adapter son colis à son public mais aussi à l'offre disponible.
- Une réflexion sur l'approvisionnement, la distribution et la logistique est également indispensable. A titre d'exemple, l'avant-projet doit répondre notamment aux questions suivantes : quels produits proposer et en quelle quantité ? Où s'approvisionner ? Comment transporter les produits et où les stocker ?
- La quantité, la qualité et la diversité des vivres récoltés doit faire l'objet d'une évaluation régulière selon les sources d'approvisionnement. Il conviendra d'adapter les objectifs du projet en fonction des besoins du public cible visé, des ressources financières, humaines et techniques pouvant être mobilisées, ceux-ci évoluant au cours du temps. La distribution de colis alimentaires peut être conçue comme «une porte d'entrée» vers d'autres services pour des publics fragilisés, comme l'accès à un potager collectif, par exemple.

5. Conditions de réussite

- La précision de l'avant-projet est cruciale : définir précisément son objectif.
- Adapter ses colis aux besoins spécifiques de son public.
- Disposer de lieux de stockage et de moyens logistiques suffisants (transport, temps des bénévoles, etc.).

6. Pratique exemplative

À **Saint-Georges-sur-Meuse**, grâce aux conventions de partenariat que le Plan de cohésion sociale a établi, d'une part, avec la Croix-Rouge et, d'autre part, avec le CPAS, des distributions de colis alimentaires sont organisées à raison de deux fois par mois en matinée et s'étendent du mois d'octobre jusqu'au mois de mars. Le CPAS élabore et met à jour régulièrement la liste des bénéficiaires des colis alimentaires. Ce sont essentiellement des bénéficiaires du RIS ou d'autres aides sociales du CPAS ainsi que des personnes en séjour illégal n'ayant droit qu'à l'aide médicale urgente. La distribution des colis alimentaires au public cible est effectuée par des volontaires de la Croix-Rouge. Le CPAS met à disposition des locaux au sein de la Maison de repos ainsi que du matériel de bureau. Les colis alimentaires sont préparés en tenant compte de la composition familiale des bénéficiaires. À titre d'exemple, s'il y a des enfants, des denrées sont adaptées à leur âge. Le service du Taxi Social permet de transporter des bénéficiaires pour aller chercher leurs colis. Dans certaines situations, les colis sont livrés au domicile des bénéficiaires.



4. Mettre en place un jardin partagé

1. Contexte et description

Le potager collectif tire ses origines des jardins domestiques ou collectifs implantés dans les villes au XIX^{ème} siècle. A l'époque, ces jardins ont été mis à disposition par les industriels, dans le but de permettre aux ouvriers de produire des denrées alimentaires de première nécessité. De nos jours, cette pratique revêt des objectifs divers et variés et parfois cumulés.

En voici quelques uns :

- accéder à une alimentation saine et bon marché ;
- apprendre à jardiner, de manière biologique, de façon durable ; apprendre les techniques de permaculture, de compostage, etc. ;
- accéder à une formation d'insertion socio-professionnelle ;
- échanger des savoirs et des compétences ;
- rencontrer d'autres personnes, permettre une mixité sociale et culturelle.

2. Publics cibles

Le public est multiple et cette action vise principalement les personnes précarisées ou isolées, les seniors, les personnes moins mobiles. Mais elle touche également un public scolaire et les personnes ne possédant pas de jardin.

3. Parties prenantes

Il y a le porteur de projet qui peut être le PCS, un groupe d'habitants, une maison de quartier, le CPAS, une asbl ou une association entre quelques-uns de ceux-ci. C'est à lui que revient l'organisation de réunions pour prendre des décisions telles que les délimitations en parcelles individuelles et/ou collectives, l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur, d'un planning des activités au jardin, le choix des plantations.

Un autre personnage important, c'est l'animateur. Il est soit bénévole, soit éducateur, une personne du milieu associatif ou un formateur.

Et enfin, les personnes qui s'investissent et font vivre le projet au quotidien, les jardiniers : ce sont les habitants du quartier, les écoles, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et moins âgées, les bénévoles.



4. Mise en œuvre

Dans un premier temps, il faut disposer d'un terrain, il s'agit souvent d'un terrain communal qui est soit prêté, soit loué par la commune.

La recherche de subsides est une phase importante lors de la mise en œuvre, elle permet l'achat d'outillage, de graines ou encore l'aménagement du terrain. Les dons et échanges sont également des modes de fonctionnement possibles. Les soutiens financiers peuvent être trouvés auprès du PCS, de la commune, du CPAS, de la Société de logement de service public (SLSP). Il existe également d'autres sources de financement tels que les Plans Communaux de Développement de la Nature (PCDN) ; des appels à projets comme « Egaltitude », appel à projet lancé par le Service public de Wallonie (SPW) qui promeut les valeurs sociales, d'égalité et d'aide ; Biodibap, appel à projet également lancé par le SPW et visant à favoriser la diversité des espèces végétales et animales, et à protéger les habitats naturels aux abords des bâtiments publics ; la Fondation Roi Baudouin via des appels à projets du type amélioration de quartier.

5. Conditions de réussite

- Un des critères de réussite dans le temps est la constitution d'un noyau central de quelques personnes, convaincues de la philosophie du projet et qui sont sur le terrain pour motiver les troupes.
- Un soutien financier réel car la dynamique au cœur du projet dépend également de l'investissement dans un équipement, l'aménagement et l'adaptation des installations.
- Il est important de prendre en considération les demandes des jardiniers et d'accepter que les objectifs personnels soient différents de ceux imaginés en début de projet.
- L'animateur a un rôle prépondérant dans l'énergie communiquée aux jardiniers, mais il peut également jouer un rôle de médiateur lors de conflits. Il favorise l'inclusion d'un nouveau membre au sein du groupe.
- Un encadrement, posant des règles précises (chartes, règlement d'ordre intérieur...) offre une garantie pour un bon fonctionnement.

- Prévoir un local fermé pour éviter la disparition de l'outillage et également le placement de clôtures pour protéger le potager d'éventuelles dégradations.
- Lors de la basse saison, il est intéressant de continuer à faire vivre le jardin partagé, par exemple en aménageant des sentiers, en créant des bacs sur hauteurs pour les moins mobiles, en implantant des bancs ou tout autre équipement éventuel.

6. Pratiques exemplatives

PCS Saint-Nicolas : cette action existe depuis 2009. Au départ, il n'y a eu que 21 citoyens mobilisés, mais actuellement, il y a 70 parcelles, un ouvrier à mi-temps ainsi qu'une animatrice 0.5 ETP qui donne des conseils en jardinage et qui organise des animations thématiques sur les plantes sauvages, des ateliers cuisine, des ateliers beauté. Le projet est intergénérationnel et est ouvert à tous. Le public rencontré est d'une grande mixité sociale et culturelle, seul le public jeune est difficilement mobilisable. Aujourd'hui, l'équipe souhaite développer davantage l'aspect pédagogique du projet et à long terme, celui-ci deviendrait un lieu de formation en maraîchage biologique.

PCS Peruwelz : le « Jardin Partagé » est situé au cœur d'une résidence de logements sociaux, c'est un lieu ouvert sur le quartier et il a pour objectif le développement d'activités de partage et de solidarité entre les usagers désirant découvrir le contact avec la nature. Les missions qui lui sont attribuées sont les suivantes : une mission pédagogique par le jardinage, la culture biologique, l'environnement ; une mission de communautérisation ; une mission d'insertion et de cohésion sociale entre les jardiniers. C'est un outil permettant l'échange de savoirs, voire la transmission d'un certain patrimoine culturel entre divers groupes et catégories sociales, générations et cultures. Il comprend 3 types de parcelles : individuelles, de groupe et en hauteur (PMR).



5. Proposer un atelier cuisine

1. Contexte et description

Dans un contexte de précarité croissante, avec de nouvelles couches de population touchées par la pauvreté comme les jeunes, les travailleurs à bas salaires, les personnes âgées et les familles monoparentales, se nourrir sainement devient un défi. Dans un premier temps, les ateliers de cuisine ont principalement été conçus pour apprendre à confectionner des repas sains et équilibrés. Désormais, ces ateliers répondent à des demandes supplémentaires telles que la création de liens sociaux, intergénérationnels et interculturels, la santé, une aide à la réinsertion sociale et professionnelle, apprendre à manger sainement et à petit budget, etc. Certaines organisations vont encore plus loin dans le soutien et proposent la création d'un groupe d'achat commun ainsi que la préparation de plusieurs repas pour la famille.

2. Publics cibles

Public en situation plutôt difficile : personnes seules, au chômage, en difficultés familiales, d'origine étrangère, des personnes dépendant du CPAS, groupe du SIS¹⁰ n'ayant pas accès à une cuisine.

3. Parties prenantes

Les parties prenantes peuvent être soit le CPAS, un service d'éducation à la santé, le PCS, une épicerie sociale, un jardin collectif, une maison médicale, un collectif citoyen, animateurs FLE.

4. Mise en œuvre

- Identifier les personnes ressources : cuisinier, animateur.
- Disposer d'un endroit adéquat pour cuisiner à plusieurs ainsi que le matériel nécessaire qui peut être obtenu via des prêts ou des dons.
- Programmer et définir un calendrier.
- Collaborer avec une épicerie sociale, un jardin collectif ou s'orienter vers les circuits courts d'achats afin de disposer de denrées alimentaires à prix réduits.

- Disposer d'un endroit pour stocker ces aliments.
- Fixer des objectifs réalistes, planifier un budget.
- Déterminer la quote-part des participants.
- Communiquer et créer une dynamique autour et tout au long de l'atelier.
- Prévoir le suivi et une évaluation par les participants ainsi que par les organisateurs qui servira à l'adaptation des objectifs de l'atelier par exemple.

5. Conditions de réussite

- Créer un climat de confiance avec les participants en permettant le partage des compétences de chacun.
- Définir le projet le plus précisément possible.
- Prévoir un fil conducteur aux ateliers.
- Chercher un animateur qui puisse trouver le juste équilibre entre la convivialité et la mission d'accompagnement, de soutien et d'éducation.

6. Pratiques exemplatives

A **Blegny**, le PCS organise un atelier cuisine tous les 2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois. C'est un lieu d'échange entre personnes d'origines différentes (culturelle, sociale, personnelle...). Pour un prix modique, les participants peuvent préparer et consommer un repas équilibré. Cette activité permet aux participants d'origine étrangère de mettre en pratique la langue française, mais aussi de favoriser leur intégration par les contacts créés avec des personnes du village et enfin de générer une valorisation de soi par la présentation d'une recette de leur pays.

A **Vresse-sur-Semois**, dans le cadre du PCS, l'accent est mis sur une alimentation saine, des recettes pour diabétiques, avec moins de sel ou des recettes végétariennes. Les recettes sont proposées par les participants et discutées tous ensemble. L'intergénérationnel y a une place importante. L'équipe fait office de liaison entre l'atelier cuisine et le jardin communautaire.

¹⁰ Service d'insertion sociale.



6. Monter une épicerie sociale

1. Contexte et description

Les épiceries sociales se définissent comme des magasins ouverts aux personnes en situation de précarité où ces dernières peuvent accéder à des produits alimentaires ou sanitaires de qualité qu'elles peuvent acheter à un prix inférieur à celui du marché¹¹. Ce sont aussi des lieux conviviaux, de rencontres, d'écoute et d'échanges.

L'accès aux épiceries sociales est limité dans le temps (entre trois et six mois) et à des horaires précis (deux à quatre demi-journées par semaine). L'autorisation d'accès à l'épicerie sociale est établie principalement par le CPAS.

Les bénéficiaires sont envoyés par les services sociaux de la ville ou par des associations partenaires, lorsqu'ils se retrouvent dans des situations de surendettement momentané, de rupture familiale ou de perte d'emploi. Chacun est accueilli individuellement afin de lui expliquer le fonctionnement de l'épicerie. La coordinatrice ou le bénévole formé à cet effet, prendra connaissance du parcours de la personne et lui apportera une aide dans ses démarches afin d'améliorer sa situation actuelle.

Les objectifs des épiceries sociales sont multiples : lutte contre l'exclusion sociale par le développement d'un projet à caractère préventif et qui favorise le non-assistanat, création d'un lieu d'accueil et d'accompagnement adapté pour les familles... Certaines d'entre elles organisent des activités et formations à l'intention des bénéficiaires sur des thématiques telles que le budget, l'alimentation, l'environnement, la famille ; et ce afin de renforcer le lien social.

Il existe plus ou moins une cinquantaine d'épiceries sociales en Fédération Wallonie-Bruxelles et en Wallonie. Pour moitié, ce sont des épiceries sociales gérées par la Croix-Rouge de Belgique.

Les épiceries sociales sont soutenues par la FdSS-FdSSB¹² et Crédal, ensemble, ils ont créé le réseau REPIS¹³ (<http://www.fdss.be/index.php?page=repis-reseau-des-epiceries-sociales-wallonie-bruxelles>).

2. Publics cibles

Le profil des bénéficiaires est varié : personnes bénéficiant du CPAS ou du chômage, bénéficiaires du RIS (revenu d'intégration sociale), mais également des pensionnés, des personnes vivant des situations difficiles suite à des problèmes de santé, de logement, de précarité d'emploi, surendettement, familles monoparentales et jeunes diplômés sans emploi...

3. Parties prenantes

Pour mener à bien un tel projet, il faut s'allier à une multitude de partenaires. Les principaux partenaires sont la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) et la Concertation Aide Alimentaire (www.fdss.be), le Réseau des épiceries sociales (REPIS), le Crédal Conseil (www.credal.be) ou la SAW-B, fédération d'économie sociale (www.saw-b.be), le Forem, le PCS, la commune, le service insertion des CPAS, la Croix-Rouge de Belgique, les grandes surfaces dans les environs, des producteurs locaux, un potager collectif, la Fondation Roi Baudouin (www.kbs-frb.be), l'Association pour le Volontariat (www.volontariat.be), la plateforme de bourse aux dons (<http://www.bourseauxdons.be>), etc.

4. Mise en œuvre

Dans un premier temps, il est indispensable de réunir les différents acteurs désirant la mise en place de l'épicerie sociale pour définir le projet ensemble (objectifs, publics, critères d'accès, sources d'approvisionnement, partenaires, financements, etc.) et constituer un groupe de pilotage.

Ensuite, il s'agit d'analyser l'aide alimentaire existante sur le territoire, de mener une étude sur les demandes et les besoins du public cible.

La forme juridique (asbl, entreprise d'économie sociale, etc.) sera déterminante dans le cadre de l'assujettissement à la TVA, de l'obtention de subsides.

11 Définition de la Fédération des Services Sociaux, in « Monter une épicerie sociale : 10 clés pour réussir son projet », publication de la Fédération des Services Sociaux en collaboration avec le SPW.

12 Fédération des Services Sociaux et Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires.

13 Réseau des épiceries sociales Wallonie-Bruxelles.



La location, le prêt d'un local disposant des agencements nécessaires pour l'accueil d'une épicerie sociale, ainsi que le lieu ou le quartier où celle-ci sera implantée vont être décisifs dans la poursuite et la réussite du projet.

Toute une réflexion sur l'approvisionnement en marchandises et l'établissement de partenariats doit être menée. On pense ici aux banques alimentaires ; aux invendus de supermarchés et autres commerçants locaux ; à l'achat avec réduction dans la grande distribution ; à la collaboration avec des potagers collectifs ou des entreprises d'insertion par le travail, etc.

Le gestionnaire de projet en collaboration avec les services sociaux de la commune et/ou le CPAS doivent penser à déterminer des critères d'accès pour les futurs usagers en fonction des objectifs du projet.

La réalisation d'un premier budget prévisionnel va permettre d'apprécier la vraisemblance du projet.

Enfin, dans le même ordre d'idée, il convient d'élaborer un dossier de financement pour faire appel à des subsides, dons, etc.

Pour plus d'information, consulter la publication « Monter une épicerie sociale : 10 clés pour réussir son projet », publication de la FdSS en collaboration avec le SPW¹⁴.

5. Conditions de réussite

Le budget de fonctionnement de l'épicerie sociale doit rester en équilibre. Il est primordial de réfléchir à la manière de garder cet équilibre, par exemple en s'associant avec la Croix rouge de Belgique, ou avec le CPAS qui peuvent intervenir en partie sur le prix de vente des marchandises, en établissant des collaborations avec des EFT, des jardins collectifs, etc.

La participation des futurs bénéficiaires à la mise en place de l'épicerie permet de répondre au mieux à leurs attentes et facilite, par la suite, la fréquentation du lieu.

Une formation à l'AFSCA pour la distribution et la conservation de denrées alimentaires est conseillée pour les gestionnaires de l'épicerie sociale.

Une forte attention doit être portée à l'approvisionnement. Il faut privilégier les circuits courts, aménager ou collaborer avec un potager collectif, s'affilier à des plateformes de bourse aux dons, etc.

6. Pratiques exemplatives

Épicerie solidaire à Sprimont : elle a ouvert ses portes en avril 2012 dans le cadre du Plan de cohésion sociale. Grâce à un groupe de volontaires, elle fonctionne avec succès. Dans un futur proche, les travailleurs du PCS souhaitent éditer un guide expliquant le fonctionnement d'une épicerie sociale à destination tant des travailleurs sociaux que des bénéficiaires. Ils souhaitent également développer différents ateliers tels que la sensibilisation à une alimentation saine, la gestion d'un budget. Afin d'équilibrer le budget de l'épicerie, les recettes de ventes du magasin de seconde main et celles de l'atelier vélos sont réinjectées dans le projet. Si les recettes sont insuffisantes, la commune et la Croix-Rouge comblent le déficit.



Épicerie sociale de Court-Saint-Étienne - EFT Apides : l'épicerie sociale d'Ottignies/Court-Saint-Étienne a trouvé refuge dans les locaux d'une EFT : Apides. Le local est tout en bois et entièrement réalisé par les stagiaires de l'EFT. Certains de ceux-ci participent à la gestion de l'épicerie. L'EFT Apides gère également une centrale d'achat pour d'autres épiceries sociales de la Croix-Rouge. Les stagiaires assurent la livraison de ces épiceries. La formation proposée est orientée sur la vente, la manutention, la gestion de stock, la préparation de commande et les livraisons et a une durée approximative de 6 mois.

14 Site <http://cohesionsociale.wallonie.be>.



1. Instaurer une coordination des acteurs en logement

1. Contexte et description

Dans le cadre de l'ancrage communal, les opérateurs « logement » doivent se rencontrer au minimum une fois par an à l'initiative du Bourgmestre. Ces réunions sont le plus souvent consacrées à dresser un état d'avancement des projets d'ancrage en cours et à la préparation du plan d'ancrage suivant (aux étapes charnières entre deux plans).

A côté de ces réunions d'ancrage obligatoires, certains acteurs en logement ont éprouvé le besoin de se rencontrer plus régulièrement et de se coordonner. Sont nés sous diverses appellations (plateforme logement, réseau logement...) des groupes de travail associant un partenariat plus ou moins large dans le cadre desquels la problématique du logement à l'échelle d'un territoire – communal ou transcommunal – est débattue et réfléchi.

2. Publics cibles

Les opérateurs publics et privés concernés par la thématique logement à l'échelle d'un territoire.

3. Parties prenantes

- Commune(s) (échevin du logement, agent en charge du service communal du logement, conseiller logement, PCS, Plan HP).
- CPAS.
- Opérateurs « logement » (SLSP, AIS, FLW, APL, SWCS).
- Fondation rurale de Wallonie.
- GAL¹⁵.
- Habitations protégées, Awiph.
- Collectif logement citoyen.
- Promoteurs privés (en vue de développer des partenariats publics/privés).

15 Groupe d'achat local.



Si le droit à un logement décent est un droit fondamental, créer des logements sans tenir compte du contexte global (social, socio-économique...) et transcommunal ne peut être une bonne réponse.

Maryse Herman,
Directrice-gérante de la SLSP Ourthe Amblève
Logement

4. Mise en œuvre

- Un acteur parmi ceux mentionnés ci-dessus prend l'initiative de constituer un groupe de travail : après avoir pris quelques contacts informels préalables pour vérifier si la proposition est bien accueillie, il arrête une liste provisoire de partenaires à convier (liste qui pourra être complétée ultérieurement).
- Une première réunion est organisée au cours de laquelle diverses décisions devront être prises :
 - Qui pilote l'action ?
 - Où organise-t-on les réunions ?
 - Qui assure les convocations et le secrétariat des réunions ?
 - A quelle fréquence se réunit-on ?
 - Quelle est la finalité de la plate-forme ?
 - Sur quelles thématiques prioritaires va-t-on réfléchir ?

5. Conditions de réussite

- Pouvoir compter sur un nombre suffisant de partenaires motivés et prêts à réfléchir ensemble.
- Prévoir des réunions régulières et se fixer des objectifs à rencontrer : à défaut la plateforme risque de rapidement s'essouffler faute de contenu.
- Définir un partage des tâches à assumer de manière à éviter qu'un ou deux services ne portent la plate-forme, les autres se cantonnant dans un rôle de consommateurs.
- Pouvoir compter sur des personnes ressources extérieures lorsqu'il s'agit d'apporter un éclairage plus spécialisé sur un point en discussion.



6. Pratiques exemplatives

Répondant favorablement à une suggestion de la SLSP locale, la Commune de Sprimont a initié dans le cadre du PCS, une plate-forme logement transcommunale associant quatre communes : **Aywaille, Comblain-au-Pont, Esneux et Sprimont**, par ailleurs également concernées par la problématique HP. Opérationnelle depuis septembre 2014, elle s'est tenue à deux reprises et se réunira de manière plus régulière lorsqu'un travail préalable d'analyse (en cours) sera terminé. Sa finalité est de réfléchir de manière très large à la problématique du logement qu'il soit public ou privé, inscrit ou non dans le cadre de l'ancrage, afin de réaliser non seulement une analyse de la situation actuelle, mais également du potentiel communal et/ou transcommunal pour demain. S'inscrivant dans le cadre des PCS, la réflexion dépassera l'enjeu lié au logement et portera sur l'habitat de manière générale : problématique du vieillissement de la population, conditions de vie, mobilité, santé, économies d'énergie... Il s'agit aussi de réaliser un catalogue de bonnes pratiques et de projets innovants en matière d'habitat qui pourraient inspirer les décideurs politiques pour de futurs projets à mener.

Dans le cadre du PCS d'**Ath**, une plate-forme logement de débat et de discussion a été mise en place qui, outre les acteurs du logement habituels, associe les citoyens représentés par le Collectif Logement Ath Citoyen (CLAC). Les réunions bimestrielles ont débuté le 5 juin 2014. Sa finalité est de favoriser l'échange et la connaissance des divers partenaires associés aux réunions, d'améliorer la connaissance des actions logement mises en œuvre, de permettre aux associations de développer des actions en faveur de personnes précarisées, de remettre des avis sur les projets communaux, de relayer des besoins, des remarques citoyennes vers les décideurs politiques.

Un projet de vaste réseau logement porté par le **CLPS de Huy-Waremme** est en cours de développement. Il regroupe les divers PCS de l'arrondissement et leurs partenaires logement, de même que la conférence des élus de Meuse-Condruz-Hesbaye. Ce réseau devrait par la suite fonctionner en sous-commissions thématiques.



2. Informer en matière de logement

1. Contexte et description

L'information en matière de logement constitue l'un des outils de la politique du logement. Cette information est dispensée par l'administration (DGO4, Info-conseils logement), les opérateurs «logement», mais aussi par les communes qui sont nombreuses à avoir mis en place un service communal du logement. Dans la majorité des services communaux du logement, outre des informations disponibles sur le site internet communal, un agent communal organise des permanences destinées à informer les citoyens, à leur remettre de la documentation et des formulaires, à les orienter vers d'autres services et acteurs. Le fonctionnement de ces guichets et l'étendue des services et informations proposés est toutefois variable selon les communes, même si certains ont été significativement dynamisés dans le cadre du PCS.

Cela étant, la matière du logement est vaste et complexe, singulièrement pour des personnes socialement et économiquement désavantagées qui éprouvent parfois des difficultés à comprendre les concepts, les dispositions légales et les formulaires. Parfois, l'âge et la langue constituent un obstacle supplémentaire à la compréhension des informations sollicitées.

Certaines communes développent dès lors des initiatives originales pour informer leurs concitoyens fragilisés comme l'organisation d'ateliers thématiques à visée informative (ex : le logement public – le bail – les aides financières – se présenter au propriétaire – les démarches à effectuer en cas de déménagement...). Chaque thème est abordé au départ de concepts ou de questions simples. Des personnes ressources sont parfois invitées pour apporter un éclairage particulier.

2. Publics cibles

Les services communaux du logement s'adressent à toute personne cherchant des renseignements en matière de logement. Les actions d'information spécifiques visent généralement un public fragilisé, le plus souvent en difficulté de logement.

3. Parties prenantes

- Agent communal en charge du service communal du logement.
- Département du Logement de la DGO4, source d'information continue pour les agents des services communaux du logement ; ce département a aussi en charge la formation des mêmes agents.
- Commune, CPAS ou autre acteur local investi d'une action d'information spécifique (ex : atelier collectif).
- Opérateurs « logement » et personnes ressources diverses susceptibles d'apporter un éclairage lors des actions d'information spécifiques.
- Travailleurs sociaux provenant de services divers pour le relais de personnes vers le service communal du logement ou vers les actions d'information spécifiques.
- Les personnes ayant déjà fait appel au service communal du logement ou les participants aux actions d'information spécifiques qui sont de bons relais pour en faire la promotion.

4. Mise en œuvre

- Engager une personne chargée du service communal du logement (ou confier cette mission à une personne en place et lui dégager du temps pour mener à bien cette mission).
- Dispenser une information sur le service (missions, horaire) via le site internet communal et via le journal communal.
- Nouer des collaborations avec divers services (CPAS, conseiller ou tuteur énergie, services de police, services régionaux, opérateurs « logement », etc.).

→ Si des ateliers logement à visée informative sont envisagés :

- Identifier le service qui va les organiser.
- Construire la session d'ateliers (durée, nombre d'ateliers, thématiques abordées).
- Constituer un groupe (pas trop grand idéalement).
- Au terme de chaque atelier, procéder à une évaluation individuelle auprès des participants (en vue d'un éventuel ajustement du contenu).
- Si nécessaire, mettre en place un accompagnement individualisé pour certains participants.



5. Conditions de réussite

- Confier la tâche à une personne disposant d'un niveau de connaissances suffisant en matière de logement (celles-ci pourront être approfondies progressivement).
- Se former régulièrement et être constamment attentif aux différentes modifications de la législation afin de pouvoir répondre correctement aux demandes.
- Disposer d'un espace où recevoir les personnes en toute confidentialité (bureau privatif, avec connexion internet pour l'introduction de demandes de primes en ligne).
- Être à l'écoute des citoyens : ces derniers viennent chercher des informations, mais préalablement, ils viennent exposer leurs problèmes (salubrité, litige locataire/propriétaire...).
- Définir avec chaque personne, en fonction de la demande exposée, le cadre de son intervention : ce que l'intervenant peut faire, ne fera pas, les limites au secret professionnel si pour certaines situations, il est tenu de faire rapport au collègue, etc.
- Se montrer disponible pour apporter de l'aide dans le suivi des différents dossiers en cours.

→ **Dans le cadre de la mise en place d'ateliers collectifs**, diverses conditions de réussites supplémentaires sont à mentionner :

- disposer d'aptitudes à l'animation et à la dynamique de groupe ;
- disposer d'un local de réunion équipé ;
- sensibiliser les partenaires susceptibles de relayer des personnes vers l'atelier au contenu exact de l'atelier afin qu'ils puissent à leur tour en parler de manière appropriée à leurs bénéficiaires ;
- fonctionner avec des petits groupes pour favoriser l'expression de tous les participants ;
- disposer d'un bon réseau de sources d'information (personnes ressources, experts).

6. Pratiques exemplatives

Le service communal du logement de **Rochefort** existe depuis 1999. Ses missions sont vastes et en constante évolution. En effet, le cadre législatif est régulièrement modifié et les outils deviennent plus complexes. Outre une information des citoyens sur les aides et les droits en matière de logement, une aide administrative est aussi proposée dans la constitution et le suivi des différents dossiers de demande de primes. A défaut de cette aide concrète, de nombreuses personnes renonceraient à solliciter des subsides, tant les démarches administratives leur paraissent complexes.

A **Ath**, des ateliers logement thématiques interactifs sont mis en place par le CPAS dans le cadre du PCS. Ces ateliers s'adressent à toute personne résidant sur le territoire de la ville qui recherche des infos sur le logement. Concrètement des sessions comptant 12 ateliers répartis en 3 modules sont organisées : module 1 : la recherche – module 2 : la location du nouveau logement – module 3 : la gestion du nouveau logement. Au sein de chaque module, diverses thématiques sont abordées au départ de questions très pratiques (Ex : - Logement public : C'est pour qui ? - Je dois aller où ? - Je dois rendre des papiers ? - Quid de mes animaux ?...).

Ces ateliers sont l'occasion, au travers d'une information adaptée, de préciser la législation en vigueur, de parler des aides disponibles, des démarches à effectuer et de faciliter la compréhension de notions parfois complexes. Au terme de chaque module, la personne doit être en capacité d'effectuer certaines démarches seules. Une évaluation réalisée par le biais d'entretiens individuels permet de vérifier si certains apprentissages sont acquis, si un (des) atelier(s) complémentaires sont requis ou, au besoin, si un véritable accompagnement individualisé doit être instauré.



3. Optimiser l'accompagnement vers le logement

1. Contexte et description

Pour de nombreuses personnes fragilisées, trouver un logement s'apparente à un véritable parcours du combattant : offre insuffisante, multiplicité des acteurs publics, démarches administratives diverses à effectuer. Par ailleurs, le fait de chercher un logement est souvent une étape d'un processus d'insertion plus global. Ainsi, certains ont envie de se reloger, mais ne sont pas prêts à franchir cette étape car d'autres pans de leur vie doivent être préalablement réorganisés. D'autres personnes aspirent à un nouveau logement dans l'absolu, mais n'ont pas réellement réfléchi à la question de savoir quel logement leur convient ou ne leur convient pas. Avant d'entamer la recherche d'un logement, un travail préalable de définition de leur projet de logement est nécessaire (ville/campagne ? ; maison/appartement ? ; centre/quartier calme ?...). Il s'agit par ce biais d'éviter dans la mesure du possible un refus ultérieur d'un logement proposé qui ne correspondrait pas aux attentes du demandeur.

De nombreux acteurs proposent un accompagnement social vers le logement : du soutien intensif au simple support administratif, de l'aide individualisée aux ateliers collectifs de recherche de logement, les programmes sont aussi variés que les situations de ceux qui en bénéficient.

2. Publics cibles

Les dynamiques d'accompagnement vers le logement s'adressent à toute personne désirant un appui, un soutien dans sa recherche de logement. Le plus souvent, l'accompagnement va toutefois concerner des personnes qui aspirent à un relogement dès lors qu'elles sont déjà confrontées à une problématique logement (logement précaire, insalubre, inhabitable, logement inadapté, loyer trop élevé...).

Certains projets ciblent par ailleurs des publics spécifiques (ex : habitants permanents dans les équipements touristiques, personnes sans-abri, femmes hébergées en maisons d'accueil, personnes d'origine étrangère, etc.).

3. Parties prenantes

- Le travailleur social ou l'équipe de travailleurs sociaux qui prend en charge l'accompagnement.

- Les opérateurs « logement » vers lesquels orienter la personne en recherche de logement (SLSP, AIS, APL, FLW, etc.).
- Des partenaires locaux avec lesquels travailler sur les problématiques connexes au logement (communes, CPAS, mutualités, syndicats, ONE, FOREM, etc.) ; en effet, la recherche proprement dite d'un logement n'est généralement qu'une facette d'une situation personnelle plus complexe. Des collaborations devront souvent être établies avec d'autres services en vue d'une prise en charge de ces problématiques.
- Divers acteurs qui peuvent orienter les personnes en recherche de logement vers le service en charge de l'accompagnement (services communaux, CPAS, asbl locales, etc.).
- Les bénéficiaires de l'action qui peuvent aussi promouvoir l'action auprès de connaissances.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, partenaires/réseau, profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), type d'accompagnement proposé (approche individuelle ou collective).
- Faire valider l'action par les instances représentatives du service porteur.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, équipement d'un local pour la tenue d'un atelier, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action.
- Établir un processus d'analyse et de suivi des demandes.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Constituer un réseau de partenaires et formaliser le cas échéant les collaborations inter-services (les synergies permettent de renforcer les actions menées sur le terrain).
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.



5. Conditions de réussite

- Les principes de base de tout travail social doivent être présents : bienveillance, absence de jugement, secret professionnel, fixation du cadre et des limites de l'intervenant, rédaction d'un contrat d'accompagnement mentionnant les engagements respectifs des parties.
- Dans le cadre de la relation de confiance à construire, il importe qu'il n'y ait pas de sujets tabous et que l'on puisse tout aborder (hygiène, tenue vestimentaire, situation de surendettement...). La construction de cette relation de confiance peut prendre plus ou moins de temps selon les personnes et les affinités.
- L'accompagnant devra disposer de compétences relativement larges en matière de logement qui pour certaines s'acquièrent au fil de la pratique ; ces compétences permettent de conseiller au mieux les personnes accompagnées (connaissance des divers opérateurs « logement » et d'un panel de partenaires/contacts susceptibles d'être activés en fonction des besoins, connaissance des profils et spécificités des divers logements présents sur le marché, des types de baux, des discriminations et clauses abusives possibles de manière à mettre en garde les personnes...).
- La neutralité du travailleur social à l'égard d'une institution peut être un plus car les personnes bénéficiaires seront plus enclines à le considérer comme un soutien. La neutralité dans l'approche est aussi un gage de sérieux : le travailleur défend aussi bien le point de vue du locataire, que du propriétaire, que des partenaires.
- Pour le surplus, le succès d'un processus d'accompagnement vers le logement est largement tributaire du choix volontaire de la personne accompagnée de se reloger : si le relogement est forcé (suite à un renon, une expulsion, etc.), la personne aura du mal à comprendre l'intérêt du processus d'accompagnement qu'elle vivra davantage comme une contrainte que comme un atout.
- L'adhésion pleine et entière de la personne à la dynamique d'accompagnement proposée est aussi nécessaire. A défaut, la personne ne s'investira pas dans une recherche pertinente eu égard à ses besoins et aura tendance à attendre passivement que le travailleur lui trouve un logement. A cet égard, il est utile de définir un planning d'accompagnement ce qui postule une régularité dans l'accompagnement et de travailler au départ d'un contrat d'accompagnement dans lequel seront consignées les étapes de l'accompagnement, les engagements respectifs de la personne accompagnée et de l'accompagnant, les tâches à réaliser et leur calendrier de réalisation.



- Quelle que soit la déclinaison de l'accompagnement (individuel ou collectif), le travailleur social devra veiller à aider la personne sans se substituer à elle, l'objectif étant de responsabiliser, de remettre la personne au centre de ses problèmes et de la rendre actrice de sa vie (= la personne a les cartes en main et les utilise ou non de manière judicieuse).
- Dans la mesure du possible, il faut être conscient qu'un accompagnement de qualité et donc bénéfique nécessite du temps. Réaliser un accompagnement de qualité en présence de situations d'urgence est particulièrement difficile.
- Un accompagnement vers le logement ne doit pas être dissocié d'un projet de vie, d'un projet professionnel ; la recherche de logement doit être appréhendée dans un contexte global.
- **Dans le cadre d'un accompagnement collectif**, diverses conditions de réussites supplémentaires sont à mentionner :
 - disposer d'aptitudes à l'animation et à la dynamique de groupe,
 - disposer d'un local de réunion, du téléphone, des journaux et d'une connexion internet,
 - sensibiliser les partenaires susceptibles de relayer des personnes vers l'atelier au contenu exact de l'atelier afin qu'ils puissent à leur tour en parler de manière appropriée à leurs bénéficiaires,
 - être conscient que pour amener une personne vers un accompagnement collectif, il faut une approche individuelle préalable (idéalement, la personne en charge du volet collectif aura aussi assuré la phase individualisée ; s'il s'agit de personnes distinctes, la personne qui a réalisé le suivi individuel participera au premier atelier collectif) ;
 - fonctionner avec des petits groupes (max 6-7 personnes) pour favoriser l'échange entre personnes ;
 - apprendre à connaître la dynamique de fonctionnement des participants et ajuster le contenu de l'atelier en fonction (dans certains cas, des difficultés de comportements devront être clarifiées et dans les cas extrêmes, il faudra parfois se résoudre à écarter un participant du groupe) ;



Droit à un logement décent

- se réunir régulièrement et définir clairement dans un contrat d'accompagnement les conséquences liées à une ou plusieurs absences non motivées ;
- veiller à sortir des situations individuelles et collectiviser les problématiques vécues (= apprentissage par les pairs qui permet aussi de clarifier les demandes de chacun) ;
- être patient : lors d'un atelier, la dynamique collective va peut-être démarrer effectivement après seulement 1 h ou davantage, soit après que les participants se soient déchargés de leurs soucis de la semaine écoulée.

6. Pratiques exemplatives

Dans le champ de l'accompagnement individualisé :

- Dans le cadre du **Plan Habitat Permanent**, l'une des missions de base des antennes sociales est de proposer un accompagnement aux habitants permanents des équipements touristiques qui souhaitent se reloger. Avant la phase de recherche de logement proprement dite, certaines consacrent un temps important à la définition du projet de relogement de la personne : les personnes accompagnées sont amenées à réfléchir sur divers items : localisation (ville-campagne), situation (centre ou situation plus calme), profil du logement (maison - appartement (rez/étage), mobilité (offre en transports en commun à proximité), etc. Dans le cadre de cette réflexion, elles guident les personnes accompagnées et les amènent à mettre en évidence les caractéristiques indispensables - souhaitées, mais non indispensables - ou non indispensables que devra présenter leur futur logement. Elles amènent aussi les personnes à réfléchir sur ce qu'elles seraient prêtes ou non à abandonner en ce compris la question sensible des animaux de compagnie, souvent nombreux. Outre cette question délicate (certaines personnes renoncent à un projet de relogement à cause de leurs animaux), deux autres freins auxquels sont confrontées les antennes sociales sont la problématique de l'hygiène et la précarité psychologique ou intellectuelle.
- A **Courcelles**, une action du PCS porte sur la mise en place d'un coaching individualisé à destination des personnes de l'entité confrontées à une problématique logement. Malgré les aides et services en place sur l'entité, il s'est avéré qu'il manquait un maillon assurant un suivi personnalisé et individualisé. Les personnes sont orientées vers le service par le CPAS, le service logement ou en ont entendu parler via le bouche à oreille. Dans



Après 8 ans en France, nous sommes revenus au pays (Belgique). Nous nous sommes installés en caravane au camping Plein soleil à Nonceveux. Madame Grenson, antenniste sociale, sa collègue ainsi que plusieurs personnes de la commune nous ont aidés pour toutes les formalités administratives (école, allocations familiales, adresse, etc.). Par la suite, nous avons aussi bénéficié d'une aide pour nous reloger, trouver des meubles (literies). Mais surtout, nous avons eu un soutien moral et pour cela nous remercions toute l'équipe de la commune d'Aywaille.

Geneviève Naome

le cadre de ce coaching, une méthodologie de recherche de logement est définie conjointement avec le demandeur. A cette occasion, des questions connexes sont étudiées comme la mobilité. Le service proposé est gratuit. Ce coaching individualisé est complété par un atelier collectif hebdomadaire de recherche de logement (cf. pratique ci-dessous) ; en continuité de ce coaching, des dons de mobilier, électroménager sont collectés et (re)distribués gratuitement ; le coaching concerne aussi l'accompagnement dans le logement (cf. fiche « comment optimiser l'accompagnement dans le logement »).

Dans le champ de l'accompagnement collectif :

- A **Durbuy**, l'association CH XII Intégra Plus propose des ateliers collectifs d'accompagnement vers le logement. La dimension collective et l'interaction entre les participants est au cœur de ces ateliers qui visent, au travers d'un apprentissage par et avec les pairs, à responsabiliser les participants et à leur donner une position d'acteur à part entière. Ainsi, même les recherches dans les petites annonces se font en commun. Outre la recherche de logement, ces ateliers sont aussi l'occasion d'aborder des questions diverses (bail, droits du locataire et du propriétaire, garantie locative, présentation propriétaire, etc.). Les personnes qui se sont inscrites à l'atelier s'engagent contractuellement à participer à chaque atelier (3 heures à raison d'1 x semaine), jusqu'à ce qu'elles trouvent in fine un logement. De manière à sensibiliser les partenaires susceptibles d'orienter des usagers vers l'atelier, Intégra Plus organise des simulations d'ateliers où les partenaires occupent la place des bénéficiaires.



4. Accompagner les gens dans leur déménagement



1. Contexte et description

Un déménagement est une étape importante : une page se ferme, une autre s'ouvre. Certains s'en réjouissent, mais d'autres craignent ce moment qui, outre qu'il coûte de l'argent, implique :

- des démarches administratives (donner son renon, solder ses comptes fournisseurs, changer de domicile, signer un nouveau bail ou un acte d'achat, faire un état des lieux, solliciter si nécessaire une aide pour constituer la garantie locative, ouvrir de nouveaux comptes fournisseurs, prévenir divers organismes de son changement d'adresse...);
- de la logistique (prévoir des caisses en suffisance, trier et ranger, disposer d'un véhicule suffisamment grand ou d'une remorque, obtenir de l'aide pour démonter les meubles et transporter les choses plus lourdes ou encombrantes...);
- de l'organisation (se fixer un planning des tâches à accomplir par ordre de priorité et s'y prendre suffisamment tôt pour éviter de se laisser déborder).

Divers services communaux du logement dispensent des informations sur les actes administratifs à poser (cf. fiche « comment informer en matière de logement ») et certains travailleurs sociaux préparent les personnes à cette étape dans le cadre de l'accompagnement pré-relogement (cf. fiche « comment optimiser l'accompagnement vers le logement »). Cela étant, la phase du déménagement proprement dite est une transition que certaines personnes ne parviennent pas à gérer seules.

Certaines communes ou CPAS proposent une aide au déménagement, parfois en lien avec une association locale. Selon les cas de figure, cette aide prend la forme d'une assistance pour la réalisation des formalités administratives, d'une mise à disposition de véhicule, d'une aide pratique le jour du déménagement, ou d'une prise en charge de l'ensemble des facettes d'un déménagement.

2. Publics cibles

Personnes en difficultés financières qui ne peuvent assumer le coût d'un déménagement privé, personnes en désaffiliation sociale ou familiale, personnes ayant des difficultés à assumer les dimensions administratives, pratiques et psychologiques d'un déménagement.

3. Parties prenantes

- L'initiative de mener l'action émane généralement d'un pouvoir public local (commune, CPAS), mais des associations proposent aussi une aide au déménagement.
- Lorsque l'initiative émane d'un pouvoir public, une collaboration est parfois instaurée avec un acteur local ou avec des bénévoles.
- L'intervenant social devra idéalement être assisté ou pouvoir faire appel à un intervenant technique.
- La promotion de l'action auprès du public-cible est réalisée préférentiellement par l'initiateur, mais ce dernier peut aussi s'appuyer sur les divers intervenants sociaux de proximité pour parler de l'action à de potentiels bénéficiaires. Les personnes bénéficiaires sont aussi de bons ambassadeurs auprès de leurs pairs.
- Le travail en réseau est souhaitable dès lors que le public-cible présente généralement un parcours de vie semé de difficultés diverses.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, encadrement (si distinct du service porteur), profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), types d'aide proposée, gratuité ou non des prestations...
- Faire valider l'action par les instances représentatives des divers opérateurs qui pilotent l'action.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action ou construire les partenariats requis pour le bon fonctionnement de l'action et les formaliser par convention (exemple : avec une association locale qui assure des déménagements sociaux, avec des bénévoles, avec la commune pour la mise à disposition d'ouvriers communaux...).
- Etablir un processus d'analyse et de priorisation des demandes.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.



Droit à un logement décent

- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Accompagner les gens dans leur déménagement, ce n'est pas uniquement leur proposer ou les aider à trouver un service de prêt de camion à coût réduit : c'est entourer ce moment et les démarches à effectuer d'un soutien, d'une guidance, de manière à placer les personnes bénéficiaires en position d'acteurs. Sauf situations particulières (personnes âgées, malades...), les bénéficiaires devront dès lors mettre la main à la pâte.
- Les principes de base de tout travail social devront être présents : bienveillance, absence de jugement, secret professionnel, fixation du cadre et des limites de l'intervenant, rédaction d'un contrat d'accompagnement mentionnant les engagements respectifs des parties.
- Un déménagement ne s'improvise pas : démarches à effectuer, meubles ou appareils électroménagers à chercher... → les interventions en urgence seront évitées dans la mesure du possible (ce qui nécessite aussi une éducation des partenaires relayant des situations). En effet, préparer sereinement un déménagement permet d'introduire une dimension pédagogique dans l'approche qui est impossible à mettre en œuvre en situation urgente.
- Comme tout déménagement implique un côté plus pratique (remonter des meubles, raccorder un lave linge, fixer un luminaire, etc.), il est utile sinon nécessaire de prévoir une intervention à la fois sociale et technique et de veiller à une bonne articulation entre ces deux facettes. Des réunions préparatoires visant à éduquer les intervenants techniques aux particularités du travail social sont indispensables de manière à éviter les dérapages (exemple : une personne mise à disposition par la commune n'a pas nécessairement une approche sociale, à défaut de « sensibilisation », elle pourrait se montrer jugeante, sortir du devoir de réserve qui est propre au travail social et discuter de situations concrètes avec des collègues...). Des réunions d'évaluation et/ou d'ajustements doivent aussi être organisées régulièrement entre les deux parties du binôme.
- Compte tenu du profil du public ciblé, il convient de prévoir à défaut de gratuité, un accès aux prestations à coût modéré.
- Assumer un déménagement social, c'est aussi être attentif à ce que la personne laisse son ancien logement en état et propre (elle maximisera ainsi ses chances de récupérer sa caution locative).

- De la même manière, c'est veiller à ce qu'un service prenne le relais pour assurer un accompagnement après le déménagement.

6. Pratiques exemplatives

Une initiative originale est mise en place à **Durbuy** depuis la mi-2014. L'association CH XII **Intégra Plus** a initié avec divers partenaires une plate-forme des déménagements sociaux. Cette plate-forme est pilotée par Intégra Plus et assure la coordination des déménagements de publics fragilisés à l'échelle d'un territoire de 9 communes. Par ce biais, il s'agit de rationaliser le processus de déménagement en mutualisant les ressources et les moyens des opérateurs partenaires, d'apporter une réponse technique aux familles en difficulté, d'accompagner, d'éduquer et de responsabiliser ces mêmes familles en les menant vers l'autonomie. Concrètement, seul un service partenaire peut mobiliser la plate-forme à l'égard d'un bénéficiaire. Après avoir vérifié que les conditions d'accès sont rencontrées, la demande est introduite via un formulaire commun d'évaluation de la demande. Le coordinateur d'Intégra rencontre la personne, lui remet un guide des démarches à effectuer, vérifie ce que la personne est à même de prendre en charge seule ou avec son réseau de connaissances et lui fait signer un contrat consignnant les engagements respectifs des parties. L'accès au service est payant (25 euros minimum avec un supplément au-delà d'un certain kilométrage et/ou si un élévateur doit être loué). En 2015 (janvier à juillet), 30 déménagements sociaux ont été assurés.

Dans le cadre du **Plan Habitat Permanent**, de nombreuses antennes sociales proposent une aide au déménagement, le cas échéant avec le support de services de proximité (CPAS, asbl les Compagnons dépanneurs). En effet, le public HP n'est pas toujours motorisé, n'est pas familier des démarches à entreprendre à l'entrée d'un logement et ne dispose pas toujours du mobilier et des appareils électroménagers indispensables dans une maison (tout est intégré dans une caravane). Outre l'aspect pratique du déménagement, de nombreuses démarches doivent être effectuées en marge d'un déménagement (relatives au logement quitté, au nouveau logement, à divers services, etc.). Certaines antennes ont rédigé un pense bête ou des fiches thématiques des actes à poser. Les personnes suivies ont de ce fait une liste exhaustive des choses à faire et peuvent cocher au fur et à mesure ce qui est fait. De son côté, le travailleur social peut vérifier par ce biais ce qui n'est pas fait et accompagner la personne si nécessaire dans la démarche.



5. Optimiser l'accompagnement dans le logement

1. Contexte et description

Occuper et entretenir un logement, payer le loyer et les charges, respecter le voisinage sont autant d'éléments de la relation locative qui peuvent vite devenir problématiques pour des locataires fragilisés.

Si le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie a été l'un des précurseurs de l'accompagnement social au sein du logement public wallon, il est désormais pratiqué à des échelles diverses par de nombreux acteurs, tant dans le logement public que dans le logement privé.

Les actions développées sont tantôt individualisées, tantôt collectives, tantôt curatives, tantôt préventives. Dans tous les cas de figure, elles visent à favoriser la prise en charge de la personne, à lui rendre confiance, à la responsabiliser par rapport à la gestion de son logement et à la vie communautaire. Diverses thématiques peuvent être abordées : entretien et appropriation du budget, gestion matérielle, maîtrise du budget, relations de voisinage, insertion dans l'environnement, usage des services publics...

Rares sont cependant les situations où seul l'aspect logement fait l'objet d'un suivi. L'optimisation du processus d'accompagnement dans le logement repose dès lors sur une bonne collaboration entre les divers services qui se partagent l'accompagnement du ménage.

2. Publics cibles

L'accompagnement social dans le logement s'adresse prioritairement à des personnes fragilisées par un parcours de vie jalonné d'échecs et/ou d'exclusions, que les causes soient d'ordre familial, social ou professionnel.

Certains projets ciblent des publics spécifiques (ex : personnes provenant d'équipements touristiques, anciens sans abris, etc.).

3. Parties prenantes

- Le travailleur social ou l'équipe de travailleurs sociaux qui prend en charge.
- L'accompagnement : idéalement, il sera assisté ou pourra faire appel à un intervenant technique.

- Le propriétaire du logement (propriétaires privés ou opérateurs logement (SLSP, AIS, APL, FLW, CPAS, communes, etc.).
- Les intercommunales pour les aspects relatifs à l'eau, l'électricité, le gaz, la téléphonie.
- Des partenaires locaux avec lesquels nouer des synergies pour la prise en charge des problématiques connexes (communes, CPAS, services d'aide à domicile, services de soins à domicile, etc.).
- Les bénéficiaires de l'action qui peuvent promouvoir l'action auprès de connaissances.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, partenaires/réseau, profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), type d'accompagnement proposé (approche individuelle ou collective)...
- Faire valider l'action par les instances représentatives du service porteur.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action) et introduire les demandes adéquates.
- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action. Nouer les collaborations nécessaires, notamment pour les éventuelles prestations techniques.
- Etablir un processus d'analyse et de suivi des demandes.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Constituer un réseau de partenaires et formaliser le cas échéant les collaborations inter-services qui encadreront le processus d'accompagnement social partagé.
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Une condition de base essentielle est que le logement occupé soit salubre et adapté à la composition



Droit à un logement décent

du ménage occupant ; en situation d'urgence, des personnes acceptent parfois des logements insalubres ou inadaptés. La relation au logement étant déjà problématique dès le départ, l'accompagnement va inévitablement s'en ressentir.

- Les principes de base de tout travail social doivent être présents : bienveillance, absence de jugement, secret professionnel, fixation du cadre et des limites de l'intervenant, rédaction d'un contrat d'accompagnement mentionnant les engagements respectifs des parties.
 - Dans le cadre de la relation de confiance à construire, il importe qu'il n'y ait pas de sujets tabous et que l'on puisse tout aborder (entretien et hygiène, paiement des factures...). A cet égard, lorsque l'accompagnement vers le logement et l'accompagnement dans le logement sont assurés par des services distincts, le transfert n'est pas toujours simple (méfiance à l'égard d'un nouvel intervenant). Lorsque cela est possible, le travailleur qui a assuré l'accompagnement en amont du relogement introduira, auprès des personnes, le travailleur en charge de l'accompagnement dans le logement.
 - L'accompagnant devra disposer de compétences relativement larges en matière de logement de manière à conseiller au mieux les personnes accompagnées (connaissance de la législation sur les baux de manière à pouvoir expliquer les droits et obligations d'un locataire, des éléments de base qui caractérisent une gestion en bon père de famille, etc.).
 - La neutralité du travailleur social à l'égard d'une institution peut être un plus car les personnes bénéficiaires seront plus enclines à le considérer comme un soutien. La neutralité dans l'approche est aussi à privilégier : le travailleur défend aussi bien le point de vue du locataire, que du propriétaire, que des partenaires.
 - Pour être bénéfique, le suivi doit être assuré avec régularité et les visites à domicile doivent être privilégiées ; c'est en voyant la manière dont la personne investit son logement que l'on peut diagnostiquer des problèmes et ajuster son accompagnement.
 - Pour le surplus, un parcours de vie n'est pas l'autre et un accompagnement n'est pas l'autre : durée de l'accompagnement, intensité du soutien, partenariats activés en marge de l'accompagnement... vont se décliner en fonction du profil et des besoins du ménage demandeur. Il importe dès lors de privilégier la souplesse dans l'approche et de ne pas calquer sur chaque situation un même modèle d'accompagnement.
- L'adhésion pleine et entière de la personne à la dynamique d'accompagnement proposée est nécessaire. Il importe en effet qu'elle comprenne que l'accompagnement est un soutien qui l'aide à évoluer et à se prendre en charge. Si l'accompagnement est imposé ou ressenti comme tel, la personne n'aura pas envie de s'impliquer et les interventions de l'accompagnant seront jugées intrusives.
 - Par ailleurs, que la démarche soit individuelle ou collective, l'accompagnant doit garder à l'esprit qu'il est là pour aider le locataire, pour le rendre acteur de sa vie et non pour se substituer à lui dans les démarches à accomplir. Dès lors, le plus souvent, l'accompagnement se traduira par un accord conjoint sur une liste d'objectifs à atteindre et de moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. Ici aussi, si l'accompagnement n'est pas librement consenti, les termes du contrat d'accompagnement, impliquant le plus souvent la réalisation de diverses « tâches » par le bénéficiaire et un calendrier de réalisation, ne seront généralement pas respectés.
 - En tout état de cause, même quand le logement est salubre et adapté, quand la personne a adhéré pleinement au processus d'accompagnement, il arrive que l'échec soit au rendez-vous, pour des raisons parfois difficiles à identifier. Cela peut être frustrant, mais il faut pouvoir l'accepter.



Accompagnement dans le logement dans le cadre du Plan HP (Aywaille)

Les visites de Madame Léonard (agent post-relogement) nous apportent beaucoup de joie et une raison de vivre car au moins, quelqu'un s'occupe de notre cas !

Elle nous aide à trier nos papiers et même à trouver des idées pour cuisiner pas cher. On peut tout lui dire. On a une relation de confiance avec elle.

Ariane et Serge



– **Dans le cadre d'un accompagnement collectif**, diverses conditions de réussites supplémentaires sont à mentionner :

- disposer d'aptitudes à l'animation et à la dynamique de groupe ;
- disposer d'un local de réunion ;
- sensibiliser les partenaires susceptibles de relayer des personnes vers l'atelier au contenu exact de l'atelier afin qu'ils puissent à leur tour en parler de manière appropriée à leurs bénéficiaires ;
- être conscient que pour amener une personne vers un accompagnement collectif, il faut une approche individuelle préalable (idéalement, la personne en charge du volet collectif aura aussi assuré la phase individualisée ; s'il s'agit de personnes distinctes, la personne qui a assuré le suivi individuel participera au premier atelier collectif) ;
- fonctionner avec des petits groupes (max 6-7 personnes) pour favoriser l'échange entre personnes ;
- susciter l'échange au travers de techniques diverses : photolangage, jeux de rôles, etc. ;
- apprendre à connaître la dynamique de fonctionnement des participants et ajuster le contenu de l'atelier en fonction (dans certains cas, des difficultés de comportements devront être clarifiées et dans les cas extrêmes il faudra parfois se résoudre à écarter un participant du groupe) ;
- se réunir régulièrement et définir clairement dans le contrat d'accompagnement les conséquences liées à une ou plusieurs absences non motivées ;
- veiller à sortir des situations individuelles et collectiviser les problématiques vécues (= apprentissage par les pairs) ;
- être patient : lors d'un atelier, la dynamique collective va peut-être démarrer effectivement après seulement 1h ou davantage, soit après que les participants se soient déchargés de leurs soucis de la semaine écoulée.

6. Pratiques exemplatives

Dans le champ de l'accompagnement individualisé :

Dans le cadre du Plan HP, les travailleurs en charge du suivi post-relogement doivent proposer un accompagnement aux habitants permanents des équipements touristiques qui se sont relogés. Il s'agit de les aider à appréhender le changement et de construire avec elles des conditions propices à un relogement durable. Dans ce cadre, les pratiques sont variables : certains sont systématiquement présents lors de l'état des lieux, lors de l'enquête de salubrité, lors du passage de divers intervenants ; d'autres travaillent au départ de la formulation par les personnes des aspects positifs et négatifs de leur relogement, d'autres encore utilisent un questionnaire qui reprend les notions d'une gestion de logement « en bon père de famille ». Lorsque la mission est dissociée de l'accompagnement vers le relogement (cf. fiche « Optimiser l'accompagnement vers le logement finalisé »), une bonne articulation avec l'antenne sociale en charge de l'accompagnement pré-relogement est à privilégier : le plus souvent l'antenne introduit son collègue en amont du relogement ; outre un passage de relais en douceur, cela permet au travailleur post-relogement de se faire une première impression de la manière dont la famille occupe son habitat et de déjà pré-identifier les points à travailler.



Droit à un logement décent

Dans le champ de l'accompagnement collectif :

De manière à travailler la pédagogie de l'habiter avec un public composé largement de personnes d'origine étrangère, la Ville de **Herstal** développe dans le cadre du **PCS** un travail de sensibilisation collectif à l'aide de deux maisons miniatures à vocation pédagogique. Ces maisons financées par la SLSP/le PCS/la Régie des quartiers (2500 €/les 2) ont été construites par deux écoles techniques de la ville. Les apprentissages visés à travers ces outils concernent l'entretien, la ventilation du logement et la gestion énergétique. L'évaluation de l'action montre toutefois que les personnes ont des difficultés à se projeter dans des logements miniatures, il est par ailleurs difficile de représenter l'humidité. Ce projet est dès lors amené à évoluer prochainement. Début 2016, deux logements de la SLSP condamnés seront transformés en partenariat avec la Régie des quartiers en deux logements pédagogiques grandeur nature.



Dans le champ de la dynamique partenariale :

L'Immobilière Publique du centre et de l'est du Brabant wallon a initié avec ses partenaires (CPAS, PCS, CCLP, Régie des quartiers...) une réflexion sur la question de l'accompagnement social partagé. Il en a résulté :

- la signature de conventions-cadres entre l'IPB et chacun de ses partenaires : ces conventions contractualisent le partenariat et permettent de mettre en place un processus collaboratif axé sur le principe de concertation ;
- la rédaction d'une procédure partenariale : cette procédure permet que le champ d'intervention de chacune des parties intervenantes soit respecté sans confusion de compétences et dans l'intérêt des familles accompagnées ;
- la rédaction d'une charte de déontologie à laquelle doivent adhérer tous les services et partenaires qui interviennent dans le cadre d'un accompagnement social partagé. Cette charte garantit que chaque intervention sera guidée par les mêmes principes fondamentaux (autonomie et responsabilité du locataire, respect de la vie privée, complémentarité, dialogue, évaluation).



6. Contribuer à l'amélioration des conditions de vie dans le logement via un soutien technique

1. Contexte et description

Tout logement, qu'il soit locatif ou privatif, implique un minimum de travaux à charge de l'occupant. Certes, tout le monde n'est pas né bricoleur, mais pour certaines personnes précarisées plus vulnérables (personnes âgées par exemple), les travaux les plus simples sont parfois inabordables. D'une part, elles ne sont pas en mesure de les effectuer elles-mêmes, d'autre part, elles n'ont souvent pas les moyens de payer pour qu'un tiers (indépendant, entreprise) effectue le travail, si minime soit-il. Il en résulte souvent une diminution du confort de vie car la personne va vivre avec un désagrément qu'il eut été simple de gommer.

Dans les logements publics (logements sociaux, logements AIS...), un membre du staff technique intervient le plus souvent en support pour aider certains locataires à réaliser des travaux qui sont en principe à charge de l'occupant. Il en va autrement dans le secteur privé où sauf à disposer de ressources dans la famille ou d'un gentil voisin, la personne se retrouve livrée à elle-même.

Pour améliorer les conditions de vie dans le logement, certaines communes ou associations proposent les services d'un ouvrier qui gratuitement ou moyennant un défraiement minime va effectuer certains travaux ou aider la personne à réaliser les travaux.

Dans le cadre de l'opération « Eté solidaire, je suis partenaire », certains projets portent sur la réalisation de menus travaux au domicile de personnes fragilisées. Les jeunes n'ayant pas les compétences techniques d'un véritable ouvrier, les travaux doivent toutefois être relativement simples. Cet engagement citoyen et solidaire de jeunes au bénéfice de concitoyens moins favorisés, même s'il est limité dans le temps, se doit d'être souligné car outre le fait que les jeunes améliorent, grâce à leur intervention, les conditions de vie dans le logement des personnes bénéficiaires, ils nouent aussi dans ce cadre des relations humaines intéressantes avec les personnes chez lesquelles ils travaillent.



2. Publics cibles

La caractéristique commune du public auquel va s'adresser le support technique est d'être relogé dans un logement (public ou privé), d'être fragilisé sur le plan financier et de ne pas être en mesure, pour des raisons diverses (âge, santé par exemple), d'effectuer soi-même de menus travaux dans le logement occupé.

En fonction du contexte et de l'institution à laquelle l'ouvrier est rattaché, le public cible peut provenir d'horizons variés : habitants de logements publics (sociaux/AIS/APL/FLW), anciens SDF, anciens habitants permanents des campings, familles sédentarisées de gens du voyage, mal-logés issus de la commune ou d'autres communes et relogés sur la commune...

3. Parties prenantes

- L'initiative de mener l'action émane généralement d'un opérateur logement (SLSP, AIS, APL...) ou d'un pouvoir public local (commune, CPAS).
- Lorsque l'initiative émane d'un pouvoir public, un autre acteur local (association par exemple) est parfois chargé, moyennant rétribution, de la mise en œuvre et de l'encadrement de l'action, de la centralisation des demandes, de la planification et de la priorisation des interventions, de la mise à disposition d'outillage voire d'un véhicule.
- L'ouvrier affecté à l'action doit disposer de qualités techniques et humaines ; idéalement il travaillera en collaboration avec un intervenant social. Dans le cadre de l'opération « Été solidaire, je suis partenaire », les étudiants doivent être encadrés par une personne qui dispose de ces qualités.
- La promotion de l'action auprès du public cible est réalisée préférentiellement par l'initiateur, mais ce dernier peut aussi s'appuyer sur ses partenaires ou sur divers intervenants sociaux de proximité pour parler de l'action à de potentiels bénéficiaires (aides ménagères par exemple). Les personnes bénéficiaires sont aussi de bons ambassadeurs auprès de leurs pairs.
- Le travail en réseau est souhaitable dès lors que le public cible présente généralement un parcours de vie semé de difficultés diverses.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, encadrement (si distinct du service porteur), profil public bénéficiaire, budget nécessaire, outillage et véhicule nécessaire, types d'interventions acceptées et



Soutien technique en petits travaux dans les logements

Papa seul avec trois enfants à ma charge, je n'arrivais pas à trouver un logement correct et l'escalier du logement que j'envisageais était très dangereux. Grâce au soutien du Plan de cohésion sociale du Service de Prévention de la Ville de Verviers, j'ai pu quitter la maison d'hébergement pour familles. J'ai emménagé avec mes enfants dans un logement accueillant et sécurisé en étant aidé dans la réalisation de quelques petits travaux pour un budget accessible.

Stevens

le cas échéant prioritaires, gratuité ou non des prestations...

- Faire valider l'action par les instances représentatives des divers opérateurs qui pilotent l'action.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, outillage, véhicule le cas échéant) et introduire les demandes adéquates.
- Engager le personnel chargé de mener l'action, à moins qu'il ne soit mis à disposition par un partenaire.
- Construire les partenariats requis pour le bon fonctionnement de l'action et les formaliser par convention (exemple : avec le partenaire chargé de l'encadrement de l'action (si distinct de l'initiateur), avec le partenaire assurant le prêt d'outillage ou la mise à disposition d'un véhicule spécifique).
- Etablir un processus d'analyse et de priorisation des demandes.
- Se constituer un réseau d'acteurs vers lesquels relayer des problématiques connexes, diagnostiquées à l'occasion des travaux.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Prévoir un processus de suivi et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.



5. Conditions de réussite

- Prévoir à défaut de gratuité, un accès aux prestations à coût modéré.
- Disposer de compétences techniques : la personne qui assure les travaux ou encadre les jeunes doit savoir toucher un peu à tout (menuiserie, électricité, plomberie, peinture) et être à même de s'adapter à des imprévus.
- Disposer de qualités humaines : il faut avoir la fibre sociale, des aptitudes relationnelles, faire preuve de patience, de bienveillance, de discrétion et être respectueux des capacités de chacun (notamment quand l'intervention a une visée éducative).
- Disposer d'aptitudes administratives : à moins que ces points ne soient délégués à un administratif, il convient d'être rigoureux dans la gestion des prises de rendez-vous et du planning, dans la définition de priorités d'intervention (si trop de demandes, ne pas se laisser dépasser) et dans le respect de l'horaire annoncé.
- Se constituer un réseau de relais techniques (si besoin d'outillage particulier, d'un véhicule plus grand, d'une remorque, par ex : avec le service travaux communal) et de relais sociaux (si des problématiques sociales sont constatées à l'occasion des travaux qui nécessitent une prise en charge).
- Fixer le cadre et les limites de son intervention : l'intervenant technique n'est pas l'homme à tout faire qui intervient pendant que le bénéficiaire regarde la télé. L'intervenant veillera, dans la mesure des capacités du bénéficiaire, à responsabiliser ce dernier en l'associant aux travaux prévus.

6. Pratiques exemplatives

Une initiative intéressante est développée à **Hotton** dans le cadre du PCS et consiste à proposer gratuitement les services d'un compagnon-ouvrier qui assure un accompagnement technique dans le logement et prend en charge des petits travaux d'entretien (ex : pose d'une nouvelle porte, changement d'un robinet), d'amélioration ou d'embellissement (ex : placement de stores). Outre son savoir-faire, il donne des conseils et joue un rôle de formateur afin de rendre, dans la mesure du possible, les personnes progressivement autonomes par rapport à de petits aménagements.

Dans le cadre de l'opération Été solidaire, je suis partenaire 2015 menée à **Chimay** et encadrée par le PCS, les jeunes ont été affectés pour partie à la réalisation de petits travaux chez des personnes de l'entité. Dans le cadre de cette mission, ils ont été mis à disposition de l'équipe du Plan Habitat Permanent pendant deux jours pour effectuer des travaux de peinture au bénéfice exclusif d'habitants permanents relogés. Ils ont été supervisés par l'antenne sociale qui assure par ailleurs le suivi post-relogement de ces ménages. L'intervention des jeunes était gratuite.

A **Verviers**, une action du PCS portée par plusieurs partenaires consiste à proposer à des locataires ou à des propriétaires fragilisés, un soutien technique pour la réalisation de petits travaux. Après analyse de la demande, un ouvrier technicien est envoyé sur place et apporte au ménage demandeur son soutien dans la maintenance de l'espace de vie en bon état. Par le biais de cette action, il s'agit d'améliorer la qualité des logements, de favoriser le remboursement de la caution locative en cas de départ voire de lutter contre l'exclusion qui arrive parfois en bout de course pour des locataires peu soigneux. L'action se veut par ailleurs éducative : l'ouvrier éducateur apprend aux occupants à être autonomes dans l'entretien et les petits travaux leur incombant : achat d'outils adéquats, apprentissage de gestes techniques. L'intervention d'un ouvrier est payante (coût variable suivant les revenus et l'opérateur (entre 5 et 9€/h) avec une intervention de 50 % du PCS).



7. Proposer un accompagnement collectif du vivre ensemble dans les quartiers/ensembles de logements/habitats groupés

1. Contexte et description

La cohabitation avec les voisins et l'implication dans son quartier contribuent à la qualité de vie des habitants. Le vivre ensemble implique d'aller vers les autres, mais aussi de respecter les autres. Ce respect postule des comportements adéquats, mais aussi un respect des biens et du cadre de vie.

Or, ce vivre ensemble ne se développe pas toujours de manière spontanée. Certaines personnes, en raison d'un parcours de vie chaotique, se sont repliées sur elles-mêmes et ont perdu toute capacité à cohabiter avec d'autres. Parfois, elles ont adopté des comportements et un mode de vie qui s'accordent mal avec une vie de quartier. Elles se retrouvent alors stigmatisées et mises à l'écart. D'autres se montrent à l'inverse agressives ou menaçantes et transgressent, parfois sciemment, les règles de vie en commun préétablies ; elles suscitent alors plutôt la crainte voire la peur.

Ces diverses situations induisent souvent des tensions qui peuvent dégénérer en conflits de voisinage. Or, les relations de voisinage sont importantes. Elles permettent de définir la place que la famille occupe dans son quartier, la manière dont les enfants sont perçus et intégrés aux jeux de leurs pairs, la qualité de vie et les relations sociales.

Divers acteurs accompagnent cette dimension du vivre ensemble en proposant des animations favorisant l'insertion et la cohésion sociale, en organisant des activités ponctuelles (fête des voisins par exemple) ou en pratiquant la médiation de quartier.

2. Publics cibles

Les locataires d'un même quartier, d'un même ensemble de logements, d'un habitat groupé.

3. Parties prenantes

- Opérateurs « logement » en charge de la gestion des logements (SLSP, AIS, FLW, APL...).
- Intervenants sociaux et travailleurs de rue, médiateurs de quartier, agents de quartier, PSSP (Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention).

- Comités de locataires.
- Habitants du quartier/ensemble de logements/habitat groupé.
- Réseau de partenaires assez large avec lequel collaborer sur des problématiques spécifiques.

4. Mise en œuvre

- Définir l'action : service porteur, partenaires/réseau, profil du public bénéficiaire, ressources et moyens nécessaires (humains, financiers, matériels), type d'accompagnement proposé (professionnel, par les pairs, une combinaison des deux).
- Faire valider l'action par les instances représentatives du service porteur.
- Rechercher les fonds publics ou privés nécessaires à la mise en place de l'action (financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement de l'action (déplacements, téléphone, équipement d'un local pour la tenue de réunions collectives, financement d'activités plus festives) et introduire les demandes adéquates.



- Engager si nécessaire le personnel chargé de mener l'action.
- Assurer la promotion de l'action tant auprès du public-cible que des divers services partenaires.
- Constituer un réseau de partenaires et formaliser le cas échéant les collaborations inter-services.
- Prévoir un processus de suivi régulier et d'évaluation de l'action et si nécessaire un ajustement de cette dernière.

5. Conditions de réussite

- Pouvoir compter sur un intervenant social/médiateur qui dispose de compétences en accompagnement social collectif ou communautaire (peu de travailleurs sociaux sont formés).
- Si l'accompagnement est assuré par les pairs, prévoir à leur attention des modules de formations (communication non violente, prise de décision en consensus...) et leur permettre de compter en soutien sur un intervenant social.
- Disposer d'une bonne maîtrise des contenus du ROI¹⁶ régissant l'ensemble de logements, de la Charte définissant le projet d'habitat groupé, des contrats individuels (baux, stage d'accès à un habitat groupé, etc.).
- Idéalement, prévoir cet accompagnement de manière préventive en essayant d'anticiper dans la mesure du possible les problèmes qui pourraient se poser.
- Dans le chef de l'intervenant social/du médiateur/des pairs : être à l'écoute tout en sachant être ferme, disposer d'une capacité de négociation et de persuasion, savoir instaurer un climat propice à la discussion et à la rencontre.
- Disposer d'un local, d'un espace où organiser des réunions afin d'aborder collectivement les problèmes rencontrés et de tenter d'y apporter des solutions.
- Disposer d'un réseau de partenaires vers lesquels relayer des problématiques spécifiques (ex : constat que la violence présente dans un quartier est largement due à un problème d'assuétudes, constat que le comportement inadéquat d'un locataire est lié à un problème de santé mentale, etc.) et des suivis individuels (un accompagnement collectif doit toujours se combiner avec une dynamique d'accompagnement individualisée).
- En marge de l'accompagnement à proprement parler, proposer l'organisation d'activités collectives

qui génèrent du lien, mais ne pas vouloir forcer la dynamique collective à tout prix, sinon elle risque d'être perçue comme un poids et une contrainte.

- Récompenser les efforts accomplis et induire de la motivation via l'organisation d'activités festives plus ponctuelles (BBQ de quartier, fête des voisins, etc.).

6. Pratiques exemplatives

Une initiative originale est développée à **Verviers**, dans le cadre du PCS, et porte sur le travail communautaire en immeubles sociaux : au sein de chaque immeuble ou quartier, quelques locataires ont été mobilisés et sont devenus des « référents d'immeubles » qui à leur tour vont sensibiliser les autres locataires pour induire un changement de comportement. Les difficultés que cette approche par les pairs vise à résoudre sont de plusieurs ordres : l'entretien de l'immeuble, les règles de vie en commun, le tri des déchets et le respect du voisinage. Cette dynamique d'accompagnement au départ de référents d'immeubles amène une réflexion sur la citoyenneté responsable et constitue un véritable moteur pour une implication citoyenne plus large. Des intervenants sociaux gardent un contact étroit avec les référents d'immeubles et, présents en travail de rue sur les quartiers, ils restent en contact avec la réalité de terrain ce qui leur permet d'évaluer les actions mises en place.

Plusieurs **Associations de Promotion du Logement** (APL) développent du travail social collectif et/ou communautaire dans les ensembles de logements ou habitats groupés dont elles assurent la gestion. En raison des spécificités des projets encadrés, l'accompagnement collectif cible parfois des publics spécifiques : l'asbl Relogeas accompagne par exemple, dans le cadre du projet Transit 77, un public composé de femmes victimes de violences conjugales et/ou familiales).

Bien que l'APL ne gère pas directement des logements, l'asbl Habitat et Participation assure également l'accompagnement collectif et communautaire de projets d'habitats solidaires et la médiation de conflits dans des groupes d'habitants ou de colataires. Plus largement, cette APL est un pôle ressources en habitat groupé en ce compris la dimension de l'accompagnement collectif/communautaire. A ce titre, elle dispose d'une connaissance étendue des projets développés en Wallonie. Elle est par ailleurs en interaction constante avec un large réseau d'acteurs pratiquant l'accompagnement collectif/communautaire.

16 Règlement d'ordre intérieur.



1. Agir sur l'énergie dans le logement public

1. Contexte et description

Lors d'une rénovation programmée sur un immeuble à 3 niveaux de logement public, composé de 12 appartements une chambre, un collectif de citoyen soutenu par une travailleuse sociale a été sollicité pour donner son avis sur les rénovations prévues, plusieurs courriers sollicitant certains travaux ont été envoyés tant à la SLSP, qu'à la commune et à la SWL. Cette première initiative a débouché sur une réaction des différents opérateurs et le souhait de déposer un dossier de subvention pour une rénovation du mode de chauffage de l'ensemble du bâtiment.

Le processus a amené le collectif de citoyens à s'intéresser à un mode de chauffage partagé – plus économique – à s'informer des possibilités lors de foires commerciales du bâtiment et, avec la SLSP et dans la limite du cadre budgétaire prévu, à choisir un mode de chauffage commun pour l'ensemble des locataires (chaudière collective à pellet) au lieu des chauffages individuels variés (bois, charbon...).

L'ensemble du processus depuis les premiers contacts avec les locataires, jusqu'à la finalisation des travaux a duré 5 ans et a été continuellement encadré par les travailleurs sociaux de plusieurs services : asbl, commune, SLSP.

2. Public cible

Locataires des logements visés.

3. Parties prenantes

Les locataires des 12 logements, les agents techniques et les assistants sociaux de la SLSP, la SWL, la commune, une asbl d'insertion socioprofessionnelle.



4. Mise en œuvre

Réunions avec les locataires volontaires et l'architecte de la SLSP, présentation du projet en porte à porte auprès des autres locataires de l'immeuble, visite de foires de la construction avec les locataires, rencontres collectives avec des entrepreneurs pour faire connaître les différentes possibilités de chauffage, écriture par la commune du dossier de demande de subvention pour le projet de chauffage dans le cadre d'une rénovation durable, obtention d'une subvention de € 200.000 euros qui a été complétée par la SLSP pour un montant total de 500.000 euros. Réalisation et suivi du chantier, construction d'un local didactique expliquant l'ensemble de la démarche dans le local de quartier (financement pris en charge par la commune).

5. Conditions de réussite

Les habitants, les opérateurs publics, les intervenants sociaux doivent adhérer au projet et collaborer vers un même objectif. Un accompagnement spécifique du groupe de citoyens (avec l'intégration de nouveaux habitants en cours de projet dû au turnover naturel) doit être prévu à long terme, y compris a posteriori pour les modifications de fonctionnement du chauffage.

Il est également nécessaire de maintenir la motivation du groupe sur le long terme car les procédures administratives obligatoires avant le démarrage du chantier sont longues pour ce type de public et il faut rassurer les personnes résistantes au changement.

6. Pratique exemplative

La Commune de **Marchin** a mobilisé divers intervenants communaux et opérateurs publics et de l'associatif dans une démarche de responsabilisation des locataires d'un immeuble de logements publics afin de les amener dans un processus plus large de réinsertion sociale et socioprofessionnelle.



2. Contribuer à la réduction de la facture énergétique

1. Contexte et description

Chauffer son logement, se laver avec de l'eau chaude, utiliser des appareils électroménagers, pour cuisiner par exemple, sont des besoins élémentaires. Pourtant, tous les citoyens n'y ont pas accès, pour de multiples raisons. La production énergétique wallonne se caractérise par une dépendance quasi complète de sources d'approvisionnement à l'égard d'opérateurs privés. En outre, l'énergie prend une part de plus en plus importante dans le budget des ménages wallons. L'augmentation de la TVA sur l'électricité, de 6 % à 21 %, ne fera qu'accroître le poids de cette dépense dans la facture énergétique. Enfin, les enquêtes sur le budget des ménages¹⁷ permettent de savoir comment sont réparties les dépenses moyennes des ménages wallons selon leurs niveaux de revenus. Les ménages ayant des revenus peu élevés consacrent une proportion plus importante de leur budget aux dépenses d'électricité, de gaz et autres combustibles par rapport aux ménages ayant des revenus élevés. Pour garantir à tous les citoyens l'accès à l'énergie, une option consiste à diminuer leurs consommations. Une autre voie vise à réduire les coûts de production. Le chauffage étant le poste le plus onéreux parmi les dépenses énergétiques, celui-ci fait souvent l'objet d'une attention particulière. Dans un PCS, des locataires d'un bâtiment ont choisi un chauffage commun aux différents appartements¹⁸. D'autres mesures, structurelles ou ponctuelles, sont également réalisées dans plusieurs PCS afin de réduire la facture énergétique.

2. Publics cibles

Parmi les nombreuses actions visant à garantir l'accès de tous à l'énergie, certaines visent les habitants d'une ou de plusieurs communes, lors de partenariats, d'autres ciblent plus spécifiquement des habitants confrontés à la précarité. Différents critères peuvent être retenus pour cibler le public : la pauvreté monétaire, la déprivation matérielle, la pauvreté subjective, l'indice synthétique de pauvreté, le statut d'occupation du logement, la catégorie d'âge, la composition de ménage... Citons, à titre d'exemple, quelques publics cibles de PCS : des bénéficiaires d'une aide du centre public d'action sociale (CPAS), des personnes percevant un revenu de remplacement ou une faible pension, des personnes endettées (médiation de dettes, règlement collectif de dettes), des locataires de sociétés de logements de service public (SLSP), d'agences immobilières sociales (AIS) ou/et de CPAS.

3. Parties prenantes

Selon la philosophie du projet, les partenaires peuvent être des habitants de la commune, des ménages confrontés à la précarité énergétique, du personnel d'une ou plusieurs communes (le service logement, le conseiller énergie, le service entretien), d'un ou plusieurs CPAS (le service de médiation de dettes, les assistants sociaux), d'un ou plusieurs organismes spécialisés en matière d'énergie (un Guichet Énergie Wallonie, un organisme de formation, de sensibilisation et d'accompagnement à l'utilisation rationnelle de l'énergie), d'une SLSP, d'une AIS, d'associations (associations de promotion du logement, équipes populaires)...

¹⁷ <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/budget/>

¹⁸ Voir la fiche « agir sur l'énergie dans un logement public ».



4. Mise en œuvre

Le choix d'une méthode de travail varie selon les objectifs du projet. Un salon de l'énergie organisé par plusieurs CPAS se réalise tout autrement qu'une permanence énergie dans un CPAS.

5. Conditions de réussite

Un projet se réussit dans l'avant-projet. Ce dernier permet de définir le périmètre du projet, notamment les utilisateurs finaux, c'est-à-dire ceux à qui le projet est destiné. Trois balises peuvent guider le chef de projet avant de le mettre en œuvre. Premièrement, le projet doit être clair, précis et ne pas prêter à confusion. Idéalement, le projet devrait être compris de la même façon par les différents partenaires. Deuxièmement, le projet doit être réalisable compte tenu des ressources financières, humaines et techniques pouvant être mobilisées. Troisièmement, le projet doit être pertinent en répondant à des besoins identifiés grâce au diagnostic de cohésion sociale ou/et à l'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux.



6. Pratiques exemplatives

Depuis deux ans, à **Fosses-la-Ville**, le CPAS et la commune se sont associés pour développer en collaboration avec l'asbl « Empreintes », spécialisée dans l'éducation à l'environnement, le projet « **Eco Watchers** ». Les objectifs de ce projet : apprendre aux personnes à mieux gérer leur consommation d'énergie, augmenter leur confort de vie, renforcer l'inclusion et leur capacité à agir. Durant plusieurs mois, les groupes, constitués à chaque fois d'une douzaine de personnes vivant une forme de précarité énergétique, se sont réunis périodiquement lors de séances de deux heures et demie. Ils ont abordé des thématiques énergétiques telles que l'isolation, le chauffage, l'humidité, les primes... Quand cela s'est avéré nécessaire, des intervenants spécialisés ont été invités. Les échanges de savoirs et de pratiques permettent aux ménages de réduire les dépenses énergétiques tout en améliorant leur confort de vie.

L'asbl Empreintes gère l'aspect collectif des rencontres, le conseiller en énergie de la commune ou le tuteur en énergie du CPAS propose aux participants de bénéficier d'un mini-audit énergétique de leur logement et de conseils personnalisés.

Au terme du projet, un petit budget permet à chaque participant de réaliser de petits aménagements améliorant le confort de son logement.

Deux groupes ont déjà vu le jour à Fosses-la-Ville : les 100.000 volts et la Bande des Illuminés. Un nouveau groupe est en cours de constitution. Des projets « Eco watchers » sont menés depuis plusieurs années par d'autres CPAS situés à Ciney, Floreffe, Mettet, Namur, Profondeville...



1. Proposer des opérations de « grand nettoyage »

1. Contexte et description

Manque de propreté, déchets abandonnés, défaut d'entretien des abords... Les atteintes à la qualité du cadre de vie que doivent déplorer les habitants de certains quartiers sont multiples. Cause ou conséquence, c'est dans les quartiers dits « défavorisés » que la problématique se rencontre le plus souvent (habitats en location, habitat vieillissant, niveau d'éducation à la propreté et au tri des déchets, différences de culture et de mentalité, effet d'enfermement ou « spirale négative », problématiques médico-sociales, problèmes de mobilité, désintérêt des autorités communales ou des SLSP...).

Lorsqu'un cadre est donné aux initiatives citoyennes et à une démarche participative dans les quartiers concernés – via une régie des quartiers ou un comité de quartier, un café citoyen ou un « café papote » –, la volonté de donner une meilleure image de son cadre de vie et de le rendre plus agréable peut rapidement apparaître comme prioritaire.

Cette volonté peut se concrétiser par la mise sur pied d'opérations de « grand nettoyage ».

De telles opérations, grâce au soutien logistique et matériel offert par les autorités, à la mobilisation des habitants et à la coordination des efforts, permettent une amélioration immédiate et souvent impressionnante du cadre de vie. Au-delà de ces résultats visibles, elles développent également le sentiment d'appartenance au quartier ou la ville, valorisent les participants et peuvent sensibiliser la population à l'importance de respecter les espaces publics.

2. Public cible

L'ensemble des habitants, toutes générations confondues, d'un quartier déterminé. Indirectement, les habitants des rues avoisinantes et de la commune dans son ensemble.

3. Parties prenantes

- Citoyens / habitants du quartier (régie des quartiers, comité de quartier...) : initiative et réalisation.
- PCS : soutien dans la préparation de l'opération, coordination, support administratif, relais auprès des autorités, services communaux, (re-)motivation des participants.
- Commune (services travaux, environnement...) : mise à disposition de matériel de nettoyage, de containers, véhicules et moyens humains, soutien financier, relais médiatique.
- SLSP : soutien financier, mise à disposition de matériel ou moyens humains.
- Ecoles, AMO, Maison des jeunes : participation des enfants et des jeunes.
- Inscription éventuelle dans le cadre de l'opération BeWapp de la *Wallonie* (support médiatique, fourniture de gants, pinces, gilets fluorescents, sacs).

4. Mise en œuvre

- Encourager, soutenir ou susciter l'initiative citoyenne.
- Organiser et coordonner les aspects pratiques avec les habitants, dans le respect des attentes, des besoins et des compétences de ceux-ci ; les rendre responsables et acteurs de l'opération.
- Etablir la liste et la répartition des tâches, un périmètre, un timing... en fonction des moyens disponibles.
- Obtenir l'appui des services communaux, de la SLSP, de l'AMO, des écoles.
- Médiatiser l'opération (flyers, affiches, bulletin communal, site web, Facebook, presse locale).



Droit à un environnement et un cadre de vie adaptés

5. Conditions de réussite

- Un problème très fréquemment rencontré dans ce type d'activités est le découragement des volontaires face au constat de « l'éternel recommencement » et au comportement « profiteur » ou au dénigrement de certains. L'équipe encadrant les activités doit donc à tout moment pouvoir lutter contre ce découragement et motiver les travailleurs.

Il est aussi très important de valoriser le travail effectué et ce, notamment via les autorités ou les médias ;

- Au plus il y a de personnes mobilisées, au plus la motivation est importante. Il faut pouvoir obtenir la volonté, la mobilisation, la participation des habitants, des jeunes, des associations locales.
- Afin de réunir les moyens humains et matériels nécessaires, il est souvent utile de faire participer les partenaires.

6. Pratiques exemplatives

A **Amay**, à l'initiative des habitants du Comité de quartier de Rorive, un nettoyage citoyen est proposé tous les 2 mois avec le soutien logistique du Service Environnement de la commune. Le PCS vient en support méthodologique à l'organisation des journées de nettoyage.

A **Waremmé**, l'opération ponctuelle de nettoyage appelée « Tornade blanche » a lieu dans deux quartiers de logements publics avec les habitants, les travailleurs sociaux et les partenaires du PCS et le personnel technique communal.



2. Améliorer le cadre de vie en collaboration avec les citoyens

1. Contexte et description

Les citoyens ont envie de se sentir bien chez eux et dans l'environnement immédiat qui les entoure. Ils ont désigné des représentants politiques qui peuvent s'appuyer sur différents dispositifs régionaux en vue de procéder à des modifications de l'aménagement du territoire communal (SDER, PCA, PCDR, PCM, Agenda 21...).

Néanmoins, ils peuvent eux-mêmes devenir directement acteurs d'embellissements dans leur quartier nonobstant le fait de pouvoir également être intégrés dans la réflexion lors de la mise en œuvre des dispositifs susvisés.

Regrouper des citoyens autour d'un projet d'aménagement de leur quartier leur permet de développer un sentiment d'appartenance, de responsabilité, de solidarité, de créer du lien social et de la convivialité. Cela permet la concrétisation d'un projet en partant d'une dynamique participative qui permet un engagement dans la vie locale et aux citoyens impliqués de développer leurs capacités.

L'amélioration du cadre de vie peut consister en la création d'un jardin communautaire, la pose de bancs, de bacs à fleurs, de sculptures, l'aménagement d'espaces de jeux, d'espaces verts, d'aires de pique-nique, la remise en valeur de vieux chantiers, la revalorisation du patrimoine local, l'aménagement d'un espace pédagogique et récréatif, d'un lieu de rencontre.

2. Publics cibles

Les habitants d'un quartier déterminé.

3. Parties prenantes

- Les habitants du quartier et les associations actives dans le quartier.
- Le Plan de cohésion sociale et d'autres services communaux (services environnement, travaux, urbanisme, logement...) ainsi que les autorités communales.
- La Fondation Roi Baudouin (Quartier de vie) et la Région wallonne via des appels à projets (SLSP - « Quartier en transition »).
- Des associations, institutions, mécènes intéressés ou concernés par le projet.

4. Mise en œuvre

- Structuration d'un comité de pilotage avec les parties prenantes (institutions, associations).
- Organisation de réunions d'information, de consultations, de rencontres citoyennes.
- Utiliser la méthodologie du Voir-Juger-Agir-Evaluer (Education permanente).
- Organisation de visites citoyennes du quartier, avec des techniciens associés au projet (architectes, urbanistes...).
- Un budget participatif peut constituer un outil à la mise en œuvre du projet.



5. Conditions de réussite

- Organiser une mobilisation des citoyens suivant un timing régulier, mais pas trop long sur la durée (élaborer un calendrier de l'implication des citoyens).
- Réunir aussi bien d'anciens que de nouveaux habitants, des habitants d'origines et cultures différentes, des personnes d'âges différents, des personnes avec ou sans handicap.
- Susciter la mobilisation citoyenne sur la durée, en variant/animant les sollicitations sur le sujet (visite d'autres endroits...).
- Permettre le dialogue/le débat, organiser correctement les temps de parole.
- Solliciter la participation active de personnes relais au sein même de la population ciblée (en l'occurrence une dizaine de personnes).
- S'assurer de la validation du projet par tous les habitants du quartier en veillant à ce qu'ils aient été au moins consultés une fois sur l'année par les personnes relais et déterminer quelle sera leur implication (participation financière, aide manuelle à la construction...).

6. Pratiques exemplatives

La Commune d'**Enghien** a prévu dans son budget ordinaire du service travaux de dédier une somme destinée aux projets « quartiers participatifs ».

La Commune de **Flémalle** a mis en place des Ateliers d'Urbanisme participatifs (ATU) suite à la candidature déposée par la SLSP dans le cadre de l'appel à projet « Quartier en transition ». De ces ateliers sont nés un potager communautaire, des aménagements d'espaces publics, un outil d'information propre au quartier.

La commune de **Wasseiges** a réalisé un relooking total des traditionnelles poubelles publiques vertes en collaboration avec les écoles et des citoyens volontaires dont le résultat est l'apparition de monstres dans différentes rues des villages de l'entité ! Plus personne n'ignore l'emplacement des poubelles de Wasseiges...



3. Mettre en place des ateliers visant à réduire l'impact économique de la consommation

1. Contexte et description

Des ateliers ayant pour thématiques la gestion de l'énergie, la lutte contre les pollutions intérieures, la fabrication de produits d'entretien et de nettoyage, la customisation, l'alimentation saine, la gestion du budget... permettent d'assurer un accompagnement social de certaines familles, une aide à la pédagogie de l'habiter... Ils constituent en fin compte un soutien dans la gestion du budget des familles en favorisant une diminution des coûts de consommation.

Ces ateliers favorisent notamment la prise d'initiative et la responsabilisation des citoyens dans la gestion par exemple de leur logement, leur budget tout en leur donnant aussi la possibilité d'apprendre de nouveaux gestes techniques.

2. Publics cibles

Tout public.

3. Parties prenantes

- Les agents du Plan de cohésion sociale et s'il existe un Plan Habitat Permanent, les agents qui en font partie.
- Le CPAS - Guichet de l'Energie, tout service de médiation de dettes et/ou service expert dans la thématique traitée lors de l'atelier.
- La Fédération Wallonie-Bruxelles et la province par l'apport de subsides complémentaires.

4. Mise en œuvre

- Choix d'un local approprié sur le territoire communal.
- Désignation d'un animateur des ateliers.
- Constitution, sur inscription, d'un groupe de citoyens de maximum 15 personnes.
- Détermination de la fréquence des ateliers (toutes les semaines, sur plusieurs mois/une année).

5. Conditions de réussite

- Assurer une large diffusion de l'organisation des ateliers (lors de manifestations communales, élaboration d'un folder informatif...) et un contact de proximité avec les citoyens.
- Gratuité ou faible coût (un euro) de ces ateliers et régularité de la tenue de ceux-ci.
- Le choix du moment de la journée peut être un critère de réussite.
- Prévoir une évaluation des ateliers.

6. Pratique exemplative

Le PCS de la Commune d'**Hastière** met en œuvre le projet « Trucs et astuces pour bien habiter » : à partir du thème du logement, plusieurs ateliers sont développés qui ont pour objectifs de donner des pistes pour mieux appréhender son logement sur différents volets : la gestion de l'énergie (lecture facture), l'embellissement de son intérieur (atelier récup), l'accueil (atelier cuisine), l'entretien (fabrication de produit d'entretien, pollution intérieure). Le fil conducteur de ce projet est le budget des personnes au travers de ce 1^{er} atelier, les citoyens choisissent un ou plusieurs autres ateliers qui les intéressent et qui pourraient leur permettre de faire de relatives économies.



1. Mettre en place un atelier vélos

1. Contexte et description

Il s'agit de faciliter l'accès au vélo pour tous, ce qui permet une autonomie de la personne dans le cadre de ses déplacements, qu'elle soit actrice de sa mobilité et cela à un moindre coût. Le vélo est également un mode de déplacement beaucoup plus rapide qu'à pied. Un tel atelier vise la réparation et l'entretien du vélo et peut également constituer pour les plus jeunes un premier contact, un lieu d'apprentissage en vue d'exercer la profession de vélociste et incitera peut-être ceux-ci à s'orienter vers une formation en gestion donnée par l'IFAPME ou le CEFA. L'activité, de par elle-même, procure un sentiment de satisfaction et de valorisation à l'issue de la réparation du vélo. Elle permet aussi de tisser des liens lors de l'échange des conseils pratiques, un transfert de savoir et de régler par soi-même les pépins techniques de base que l'on rencontre en roulant à vélo.

Cette action participative peut être considérée comme une bonne pratique car elle renforce la cohésion sociale et évite le gaspillage par la réutilisation et

la revalorisation de vélos. En parallèle à ces ateliers peuvent se tenir des formations à l'apprentissage du vélo, au code de la route, à la lecture des cartes routières, des ateliers de customisation des vélos. Toutes ces activités vont permettre de développer les compétences des apprenants qui s'inscrivent dans une démarche personnelle qualifiante. Au travers de la mise en place des ateliers vélos et des autres activités liées au vélo, c'est la santé même des citoyens qui s'en trouve améliorée. Cela favorise notamment la pratique du sport et le bien-être qui en découle.

2. Publics cibles

Les personnes précarisées et/ou éloignées des solutions de mobilité classiques, des habitants de quartiers de logements sociaux, les personnes en formation alpha, les stagiaires en insertion de la Régie des quartiers, des personnes handicapées... Toute personne n'ayant pas ou peu de pratique du vélo.



3. Parties prenantes

- Le Plan de cohésion sociale au travers de ses travailleurs sociaux.
- La Société de logement de service public par la mise à disposition d'un local.
- Différentes collectivités actives dans le secteur du vélo et/ou du handicap (par ex : L'asbl Pro-vélo, l'asbl GRACQ, l'asbl La Cordiante...) afin d'assurer les formations ou l'encadrement des apprenants.
- L'asbl Lire et Ecrire pour son soutien lors de l'apprentissage.
- La Région wallonne via le projet de commune pilote « Wallonie, ville cyclable ».
- Le Service d'Aide à la Jeunesse soit en tant qu'initiateur du projet ou en tant que partenaire.
- L'Intercommunale de gestion des déchets qui remet les vélos à disposition à la suite des collectes effectuées dans ses parcs à conteneurs mais aussi la Police et le service des Travaux.

4. Mise en œuvre

- Mise à disposition par la Société de logement de service public d'un local au sein d'un quartier de logements sociaux par le biais de la signature d'une convention de mise à disposition. Le local peut être également mis à disposition par un autre acteur local (commune, Maison de jeunes...).
- Désignation d'une personne chargée de la formation.
- Constitution d'un groupe d'apprenants (maximum 10 personnes).
- Etablissement d'un horaire d'activités régulier.
- Obtention d'un brevet par les participants à l'issue de la formation.
- Distribution de vélos aux participants ayant obtenu leur brevet.

5. Conditions de réussite

- Veiller à ce que le local soit bien situé, de préférence au sein d'un quartier de logements publics et qu'une quantité importante de vélos et d'outils puisse être stockée.
- Matériel adéquat et de bonne qualité mis à disposition et pièces de rechange de récupération à bas prix disponibles.
- Qualité pédagogique de l'encadrant.
- A l'atelier de réparation de vélos doit être idéalement adjoint un atelier de vente de vélos à prix démocratique et une formation à la conduite du vélo devrait être prévue.
- Communication sur l'atelier via Facebook, une brochure informative sur les activités du quartier, le bulletin communal.
- Présence pérenne des acteurs principaux basée sur une relation de confiance et de réciprocité.
- Bénéficier de fonds suffisants lors du lancement du projet (espace de stockage, espace d'atelier, achat d'outils, défraiement des bénévoles...).
- Renouveler les partenariats pour attirer les nouveaux apprentis.

6. Pratique exemplative

La Ville d'**Ottignies-Louvain-La Neuve** loue les anciens bureaux de l'Immobilière publique du Brabant wallon et le garage y attenant. Le bâtiment principal occupe le rôle de maison associative dans laquelle sont réunies plusieurs associations (Alpha, job coaching, EDD...) tandis que le garage et les caves servent à lancer un atelier de réparation de vélos. Cet atelier est actuellement pris en charge par l'asbl La Cordiante qui intègre à l'atelier des personnes porteuses d'un handicap. La Ville récupère des vélos, les répare et les revend à un prix démocratique situé entre 20 et 80 euros. Le Gracq propose aussi des ateliers de soutien à la réparation des vélos en vue de former ceux qui le souhaitent aux petites réparations auxquelles chaque cycliste doit pouvoir faire face.



2. Mettre en place un taxi social

1. Contexte et description

Le taxi social est un système ayant pour but de permettre au public précarisé de se déplacer. Il vient généralement en complément d'autres systèmes de taxis sociaux et ce, afin d'élargir l'offre existante sur une commune. L'objectif est de permettre aux personnes d'accéder à divers services : soins de santé, démarches administratives, courses alimentaires ou diverses, entretien d'embauche ou formation, visite de logement ou déménagement ou encore accès aux activités culturelles. Divers systèmes existent : la commune ou le PCS peuvent créer un taxi social ou souscrire à un abonnement à la Centrale des moins mobiles de l'asbl Taxistop ou encore proposer les deux services. Le service peut aussi être développé par une association ou une IDESS (Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale). La marche à suivre diverge cependant légèrement selon l'opérateur de l'action. Les trajets peuvent être réalisés soit par un chauffeur engagé pour cette mission, soit par des bénévoles souhaitant rendre service.

Le choix du véhicule diverge selon le type de taxi social : la commune peut en mettre un à disposition du chauffeur engagé, un sponsoring via les commerçants de la commune peut être proposé, ou les chauffeurs bénévoles peuvent utiliser leur véhicule personnel et être indemnisés pour les kilomètres parcourus.

2. Publics cibles

Le public cible est constitué des personnes précarisées ou isolées rencontrant des difficultés de mobilité occasionnelles ou permanentes. Il est donc primordial que le tarif proposé par le taxi social soit abordable pour tous ou à tout le moins adapté aux revenus de chacun.

3. Parties prenantes

Les parties prenantes peuvent varier selon le type de taxi social mis en place. Voici les plus courantes :

- communes ;
- CPAS ;
- asbl Taxistop ;
- acteurs locaux : par exemple ASBL Bon pied Bon Œil et Taxi Seniors à Hannut.

4. Mise en œuvre

- Définition du besoin sur la commune : combien de personnes sont concernées par un taxi social ? Quel type de trajets seraient à effectuer (de jour ou plutôt en soirée, etc.) ? Combien de chauffeurs bénévoles ou non faudrait-il recruter ? Quelle tarification appliquer ?
- Définition du budget disponible : la commune peut-elle fournir un véhicule ? Si non, une société (telle Visiocom) accepterait-elle un sponsoring ? La commune peut-elle engager un chauffeur (Ale par exemple) ou faut-il faire appel à des chauffeurs bénévoles ? Un membre du personnel communal peut-il organiser la centrale de réservation des trajets ? La centrale des moins mobiles proposée par l'asbl Taxistop fonctionne uniquement avec l'aide de chauffeurs bénévoles. D'autres systèmes reposent sur une alternance de chauffeurs ALE et de bénévoles et il en est aussi ainsi pour les standardistes.
- Coût du transport : pour qu'un transport de personnes au moyen d'un véhicule de petite capacité (8 places + chauffeur maximum) soit qualifié de «service de transport d'intérêt général» - plus communément appelé «taxi social», le coût du transport ne doit pas excéder 0.3518/km ou un forfait égal à 2.50 € la course.
- Contacter le SPW en vue de compléter une déclaration d'activités (formulaire en ligne), et éventuellement de demander un agrément (sachant que les pouvoirs publics sont agréés d'office, mais qu'ils doivent tout de même déclarer leur activité, alors que le service de transport d'intérêt commun (STIG) privé doit faire une demande d'agrément) (<http://mobilité.wallonie.be/home/je-suis/un-citoyen/en-taxi/services-et-solutions/reglementation.html>).
- Définir une personne de référence pour la gestion des appels, le recrutement des chauffeurs, la rédaction de courriers et la gestion de trajets.
- Recrutement du chauffeur ou des chauffeurs bénévoles.
- Dans le cas de la centrale des moins mobiles : signature de la convention avec Taxistop et formation de la personne en charge des réservations.
- Organisation de la communication via le bulletin communal, les partenaires, le bouche-à-oreille, affichage, séance d'information, etc.



5. Conditions de réussite

La flexibilité du ou des chauffeurs est un paramètre important dans la réussite du système. En effet, les trajets réalisés étant divers, ils ne peuvent pas toujours se dérouler uniquement dans les heures de bureau. Une organisation précise quant aux réservations de trajets est capitale : il est préférable que les trajets soient réservés au moins un ou deux jours à l'avance afin de permettre une planification efficace.

Dans le cas de chauffeurs bénévoles, il est important de recruter un nombre suffisant de chauffeurs afin de ne pas les épuiser en appelant systématiquement les mêmes personnes.

Une cohésion entre les chauffeurs et standardistes éventuels est importante. Elle leur permet d'échanger, de partager leurs expériences tout en laissant place aux propositions d'amélioration. Pour créer cette cohésion, des rencontres régulières sont idéales, par exemple une fois par an.

Enfin, si d'autres partenaires en mobilité sont présents sur la commune, l'idéal est de travailler en partenariat en proposant des offres complémentaires et en réduisant autant que possible les coûts (par exemple, une seule centrale téléphonique pour plusieurs opérateurs de transport comme c'est notamment le cas à Namur).

6. Pratiques exemplatives

Pcs de Châtelet : le PCS travaille en partenariat avec l'asbl Taxistop avec laquelle il a signé une convention pour le service de la Centrale des Moins Mobiles. Le PCS a donc bénéficié du logiciel développé par l'asbl et d'une formation adéquate. Les bénévoles ont été recrutés par le PCS et plusieurs séances d'information ont été organisées à destination des citoyens concernés.

Hannut « Allo Taxi » : la Ville de Hannut propose le service « Allo Taxi ». Le véhicule a été acheté par la ville et mis à la disposition du PCS. Le système fonctionne avec des chauffeurs et deux standardistes bénévoles et l'ALE. Le service rencontre un franc succès et ne peut d'ailleurs combler toutes les demandes.



Je cherchais une activité bénévole pour mettre à profit mon temps libre. J'ai vu une annonce pour la Centrale des Moins Mobiles et je suis directement allé me présenter. Nous rendons service à des personnes qui ont des difficultés à se déplacer et n'ont pas beaucoup de moyens, c'est pour cela que nous sommes là.

Albert, CMM Jette



3. Mettre en place un bus vers un marché de l'entité ou de taille plus grande situé sur une autre commune

1. Contexte et description

Certaines personnes précarisées ou situées dans des villages ruraux périphériques ne disposent pas d'un véhicule personnel ou éprouvent des difficultés à trouver une solution à se déplacer. Elles peuvent parfois avoir également une mobilité réduite (déplacement à l'aide d'une tribune, de béquilles ou d'une canne). Toutefois, elles souhaitent néanmoins se rendre au marché qui n'est pas spécialement bien desservi par les transports publics. Aussi, un bus de marché apparaît comme une alternative utile permettant à ces citoyens non seulement d'avoir facilement accès à un marché et éventuellement aussi à d'autres commerces du centre ville, à des services publics tels que la commune, le C.P.A.S, le Centre culturel, la bibliothèque... mais aussi de combattre l'isolement en leur permettant de tisser de nouveaux liens en toute convivialité par le biais notamment du partage d'un café, d'un potage et d'une collation dans un espace d'accueil proche du centre. Les liens tissés font que les personnes se contactent également entre elles en dehors de cette activité.

2. Publics cibles

Les personnes précarisées, principalement les personnes âgées situées dans les communes rurales ou les quartiers sociaux délocalisés, mais il peut s'agir également de personnes isolées de tout milieu social.

3. Parties prenantes

- Le Plan de cohésion sociale qui impulse, coordonne le projet, recueille les inscriptions et assure le transport des citoyens.
- Toute institution qui peut mettre à disposition un local d'accueil qui serait situé à proximité du marché et pourrait assurer l'encadrement général de l'accueil du public et de l'autogestion de l'espace (disposition du local, préparation du café, du potage et de la collation).
- Le CPAS qui apporte une expertise et assure le suivi de l'action. Ses services d'aide familiale et de repas à domicile relaient également toutes les



Pour moi, c'est parfait parce que sinon, je ne saurais pas sortir pour venir au marché, voir quelques connaissances. Le GEB (asbl d'éducation permanente partenaire du projet-pilote), c'est très bien, ils sont très accueillants, on est toujours bien servi avec le sourire... je trouve ça très bien.

Marie-Thérèse, de Braine-le-Comte

informations utiles au public cible concernant l'organisation de ce service.

- Le service mobilité peut apporter une expertise et une contribution technique par le biais d'une ordonnance de police pour préserver un emplacement de parking à proximité du local d'accueil et intégrer cette action dans une politique globale de mobilité dans la commune.
- Les personnes de référence des maisons de quartier, des résidences pour personnes âgées, des quartiers sociaux et des participants réguliers de la navette contribuent à la promotion de cette action auprès de leur public.
- L'ALE par la mise à l'emploi d'une personne pour conduire le véhicule.
- Le service technique de la Ville qui assure la mise à disposition et le suivi de l'entretien du véhicule.

4. Mise en œuvre

Les personnes peuvent être prévenues par courrier des jours de marché ou par flyers transmis par un des partenaires de l'organisation du transport. Celles-ci s'inscrivent suivant leur convenance auprès du Service Cohésion sociale. Un accompagnement de ces personnes peut être assuré pour éventuellement les aider à transporter leurs courses.



Il peut être envisagé que les courses soient déposées dans le local d'un partenaire proche du marché et qu'un arrêt soit prévu sur le chemin de retour pour embarquer leurs achats.

Le parcours de ramassage s'élabore en fonction de la localisation des participants. Ces derniers sont avertis individuellement (la veille au plus tard) de l'heure approximative du passage de la navette.

Le transport gratuit ou à coût réduit peut s'organiser toutes les semaines ou tous les 15 jours et prévoir un ramassage entre 9h et 10h et un retour entre 11h et 12h.

Une contribution symbolique peut être suggérée pour les boissons et collations à l'espace d'accueil par le biais d'une tirelire.

A cet espace d'accueil « Pause café », des affiches peuvent circuler pour informer le public des prochaines activités annexes.

5. Conditions de réussite

- Un mini-bus (camionnette) permettant de véhiculer des personnes présentant des difficultés à se déplacer.
 - Un chauffeur régulier et deux conducteurs de remplacement. Le chauffeur peut être issu de l'équipe PCS.
- Cibler le public qui pourrait être intéressé par le service et établir des critères de priorité (personnes qui ont des difficultés de déplacement ou qui n'ont pas de voiture ou s'appuyer sur l'expertise du CPAS, des maisons de quartier, des résidences de repos, des éducateurs de rue.
 - Effectuer des tournantes pour contenter le plus de personnes possible, effectuer de la publicité mais pas trop car il y a un risque d'être submergé de demandes. Or, le nombre de places est limité et peut être variable suivant le véhicule utilisé.
 - Assurer une régularité du service.
 - Le coût du service doit être abordable.
 - Permettre à la personne véhiculée de s'adjoindre le service d'un(e) accompagnateur (trice).

6. Pratique exemplative

Le PCS de **Braine-le-Comte** propose une navette de bus gratuite tous les jeudis matins entre 9h et 10h pour le trajet « aller » et entre 11h et 12h pour le trajet « retour au domicile ». Les inscriptions se font auprès du PCS ou du GEB (l'asbl Guidance et Entraide Brainoise). Le déplacement s'effectue du quartier des personnes véhiculées jusqu'au local du GEB où les citoyens sont accueillis dans un espace convivial autour d'un café ou d'un potage. Ils peuvent ensuite accéder au marché, aux commerces et aux services publics.



4. Mettre en place un Proxibus

1. Contexte et description

La mobilité est souvent plus compliquée à assurer dans les zones rurales. En effet, l'offre en transport en commun étant réduite, il devient parfois difficile, voire impossible de trouver des alternatives à la voiture personnelle. Pour lutter contre ce problème et permettre au public fragilisé de se déplacer, certaines communes ont mis sur pied un système appelé Proxibus.

Il s'agit en réalité d'une solution de mobilité à la demande spécifiquement adaptée au milieu rural et basée sur un partenariat entre le TEC et les communes intéressées.

L'objectif est donc de proposer à la population un service complémentaire à l'offre régulière et adapté à la ruralité en desservant les endroits isolés de la commune. Les habitants peuvent alors récupérer les correspondances vers les villes aux heures de travail et d'école et accéder à divers services (marché et permanence communale par exemple).

Ce service du TEC applique le même tarif que pour les transports réguliers, celui-ci variant selon le nombre de zones parcourues.

2. Publics cibles

Les personnes concernées sont essentiellement celles qui vivent dans les endroits les plus isolés (et donc non desservis) de la commune.

De manière générale, les communes rurales sont plus concernées par ce service qui propose une complémentarité avec l'offre existante.

3. Parties prenantes

- TEC.
- Communes.
- Le PCS peut constituer un relais important en matière de communication mais aussi concernant la réalisation du diagnostic de départ et l'évaluation des besoins sur la commune.

4. Mise en œuvre

- Etude des besoins en mobilité sur la commune et analyse de l'offre existante.
- Conclusion d'une convention avec le TEC.
- Octroi d'un budget communal pour les frais de fonctionnement du projet (notamment le salaire du chauffeur). Le bus étant mis à disposition par le TEC.

- Evaluation annuelle des arrêts et trajets effectués avec le TEC et avec les utilisateurs.
- Diffusion de l'information sur la commune : toutes-boîtes, informations sur le site internet du TEC (les horaires et itinéraires y sont proposés comme pour toutes les autres lignes) et sur le site internet communal, etc.

5. Conditions de réussite

Il est primordial qu'un tel système soit testé directement par les utilisateurs. La première chose à faire est d'amener le citoyen dans le Proxibus afin de lui montrer le fonctionnement et l'efficacité du système. Le bouche-à-oreille peut alors opérer (renforcé bien sûr par tous les autres moyens de communication).

L'implication des citoyens dans la mise en place du Proxibus ainsi que dans son évaluation est aussi très importante. Les utilisateurs ont leur mot à dire sur l'emplacement des arrêts, les trajets réalisés, etc.

Proposer des arrêts et des horaires adaptés est indispensable. Il est primordial de garder à l'esprit la complémentarité avec l'offre existante et l'importance de répondre aux besoins réels exprimés par les citoyens.

Le Proxibus peut être mis à disposition dans le cadre d'événements culturels ou autres afin d'en faire la promotion et de permettre aux citoyens de se déplacer dans un grand nombre de situations.

6. Pratique exemplative

Le Proxibus de la Commune de **Hastière** fonctionne depuis plusieurs années et son succès repose, entre autres, sur l'implication des citoyens et le bouche-à-oreille qui fut très efficace dans la diffusion de l'information. Le PCS tente de proposer la solution Proxibus pour un maximum de déplacements (vers événement, marché, etc.).



5. Proposer des scooters en location



1. Contexte et description

La mobilité est souvent un frein à l'emploi pour toute une partie de la population. Les demandeurs d'emploi sont encore très souvent confrontés à des difficultés pour se rendre à un entretien d'embauche, une formation, un stage ou tout autre rendez-vous professionnel.

L'une des solutions peut être de proposer des scooters en location au public fragilisé à un prix très abordable. Cette solution permet ainsi à des demandeurs d'emploi de se déplacer afin de réaliser les démarches nécessaires à la recherche active d'un emploi ou d'une formation.

Ce système de location s'accompagne souvent d'une formation du public précarisé aux questions de mobilité : comment se déplacer ? Quel coût cela représente-t-il ? Comment trouver des alternatives à la voiture personnelle ?

2. Publics cibles

Le public visé est essentiellement composé des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés de mobilité. Ces difficultés peuvent être d'ordre divers et notamment : manque de moyens, absence de transports en commun, horaires inadaptés, absence de permis de conduire.

Ce système peut aussi être mis à disposition de jeunes ayant besoin d'un moyen de transport pour effectuer un stage ou une formation.

3. Parties prenantes

- Commune.
- CPAS.
- Mobil'Insert.
- Dépannage.
- Secteur associatif en contact avec le public cible.
- Forem/maison de l'emploi.
- Compagnons bâtisseurs.

4. Mise en œuvre

Généralement, il est intéressant d'intégrer un service comme celui-ci dans une réflexion plus large sur la mobilité. Il est effet important de proposer des solutions variées au public intéressé.

Concernant la mise à disposition de scooters de location, la première étape est de se procurer les scooters. L'achat peut se faire via un subside (une commune a notamment pu bénéficier d'un subside de la Loterie Nationale à cet effet), ou avec des fonds propres.

Une autre solution consiste à travailler en partenariat avec une association ayant des scooters à disposition. C'est notamment le cas des Compagnons bâtisseurs qui mettent leurs scooters à disposition de partenaires dans le cadre d'une convention. L'achat est donc évité, tout comme l'est l'entretien et la recherche d'une assurance.

5. Conditions de réussite

Le coût de la location doit être adapté au public visé par ce service : s'il s'agit de personnes à la recherche d'un emploi ou d'une formation, le budget à consacrer à leur mobilité est souvent limité.

Les modalités de location doivent aussi être clairement stipulées et notamment le type de déplacements pour lesquels la location est autorisée (entretien d'embauche, formation, rendez-vous médical, etc.).

6. Pratique exemplative

Le PCS de **Sainte-Ode** ne propose pas directement de scooters en location, mais travaille en partenariat avec les Compagnons Bâtisseurs. L'un des partenaires du PCS recherchait une solution de ce type pour ses usagers, mais l'achat et les frais liés aux scooters étaient trop coûteux. Le partenaire fait donc appel aux Compagnons avec qui il a signé une convention. Un contrat conclu pour chaque location et le PCS en est averti. Dans le futur, le PCS de Sainte-Ode aimerait proposer cette solution plus largement sur la commune.



6. Créer et gérer un guichet unique fixe

1. Contexte et description

Les citoyens fragilisés sont de plus en plus amenés à solliciter des renseignements dans différents domaines (emploi, logement, santé, finances, justice) et à devoir accomplir des formalités administratives en vue de pouvoir bénéficier d'aides et de conseils judiciaires. Ils ont besoin d'être informés, conseillés, orientés, suivis et accompagnés. Ceux-ci ne savent finalement plus où s'adresser et sont renvoyés d'un service à l'autre. Aussi, il est intéressant de centraliser les informations tant en vue de décharger les services que de permettre d'assurer un meilleur suivi des demandes citoyennes. Plutôt que d'être aiguillés d'un service à l'autre, les citoyens peuvent entretenir une relation de confiance avec les personnes du guichet et être pris en compte dans la globalité des problématiques qu'ils rencontrent. L'action s'effectue par une mise en réseau des différents interlocuteurs associatifs et/ou institutionnels de telle sorte que l'orientation ou l'aide directe apportée au citoyen soient optimales, ce qui permet d'éviter une lassitude auprès de celui-ci et engendre un gain de temps dans les différentes démarches à accomplir. Ce service est véritablement un service de première ligne auprès duquel peut s'adresser tout citoyen.

2. Publics cibles

Toute personne en difficultés sociales, en urgence sociale.

3. Parties prenantes

- Les travailleurs sociaux du Plan de cohésion sociale qui peuvent orienter les personnes qu'ils rencontrent en rue vers le service d'accueil de 1^{ère} ligne.
- Tous les travailleurs du Service Cohésion sociale (coordinateur, assistant social, toute personne qui assure une présence effective au sein de l'espace réservé à l'accueil) et les institutions, associations partenaires.

4. Mise en œuvre

Le service mis en place doit être situé dans un lieu facilement accessible à tout public et aménagé de manière conviviale.

Une des conditions de ce type d'accueil, c'est la disponibilité et la présence effective à l'espace d'accueil. Il faut que les personnes soient au moins formées à l'accueil et à l'écoute et possèdent une bonne connaissance du terrain et du réseau associatif pour pouvoir orienter au mieux les personnes pour assurer un accueil individualisé et de confiance des citoyens. Elles veillent à orienter adéquatement les personnes et établissent des liens privilégiés avec différentes institutions, services...

L'idéal est que chaque travailleur social puisse être identifié par rapport à des thématiques bien précises.

Les permanences sont réalisées avec ou sans rendez-vous.

Il peut être envisageable que le lieu puisse également être mis à disposition d'autres associations quelques heures par semaine afin qu'un public différent puisse prendre connaissance de ce lieu d'accueil.



5. Conditions de réussite

- Beaucoup de disponibilité de l'équipe pour assurer une présence régulière et de reconnaissance de la spécificité du service par les partenaires associatifs.
- Un espace convivial.
- Une bonne collaboration avec les services, institutions, associations actives sur l'entité afin qu'ils soient partie prenante dans la mise à jour quotidienne des informations concernant leurs associations.
- Une veille informative quotidienne vis-à-vis des différentes thématiques pour lesquelles les citoyens s'adressent auprès de ce service.

6. Pratiques exemplatives

Le **Guichet social** de la Ville de **Nivelles** collabore avec l'ensemble des services et des associations nivelloises. L'équipe accueille les citoyens avec ou sans rendez-vous. Chacune des employées est en charge d'axes ou de thématiques bien définies du Plan de cohésion sociale. Il met également à disposition une partie de ses bureaux au service d'autres associations à raison de quelques heures par semaine, ce qui permet à un public plus large de prendre connaissance des lieux.

Le **Service d'accueil individualisé** de **Dinant** reçoit toute personne en difficulté avec ou sans rendez-vous. Il permet d'orienter, d'informer, d'accompagner et d'assurer un suivi des citoyens en toute confiance sur toute question liée à la santé, au logement, à l'emploi...

Le **Guichet unique** de la Ville de **Fleurus** assure le même type d'accompagnement, qu'il associe à des permanences en matière de pensions, de demandes d'allocations pour personnes handicapées ou d'autres avantages sociaux. Une décentralisation hebdomadaire du guichet est organisée dans chaque village.

Le **Guichet social** de la Commune de **Farciennes** a pour objectif d'assurer l'accompagnement des personnes dites précarisées, les personnes handicapées ou souffrant de problèmes de santé, les personnes âgées... Différents partenariats seront établis autour d'une Permanence Citoyenne, offrant ainsi à la population une aide plus spécifique et précise par rapport aux problématiques rencontrées. Le guichet développe également un projet de partage de savoirs avec des bénévoles.



7. Créer et gérer un guichet social itinérant

1. Contexte et description

En milieu rural, de nombreux citoyens éprouvent des difficultés pour se rendre à l'administration communale ou dans les divers services sociaux existants. En cause : l'étendue géographique de l'entité, le vieillissement de la population, la présence d'un handicap, l'offre de transport public insuffisante ou encore l'isolement ou la précarité de certaines personnes.

La mise en place d'un guichet social itinérant permet aux services d'aller directement à la rencontre des habitants les plus isolés et/ou fragilisés. Le côté « itinérant » peut prendre diverses formes : dans certaines communes, il s'agira d'une décentralisation des services au sein de locaux situés dans chaque village (maisons de village...); dans d'autres, le guichet sera réellement un bureau mobile totalement équipé, situé au sein d'un véhicule de type mobil-home ou bus.

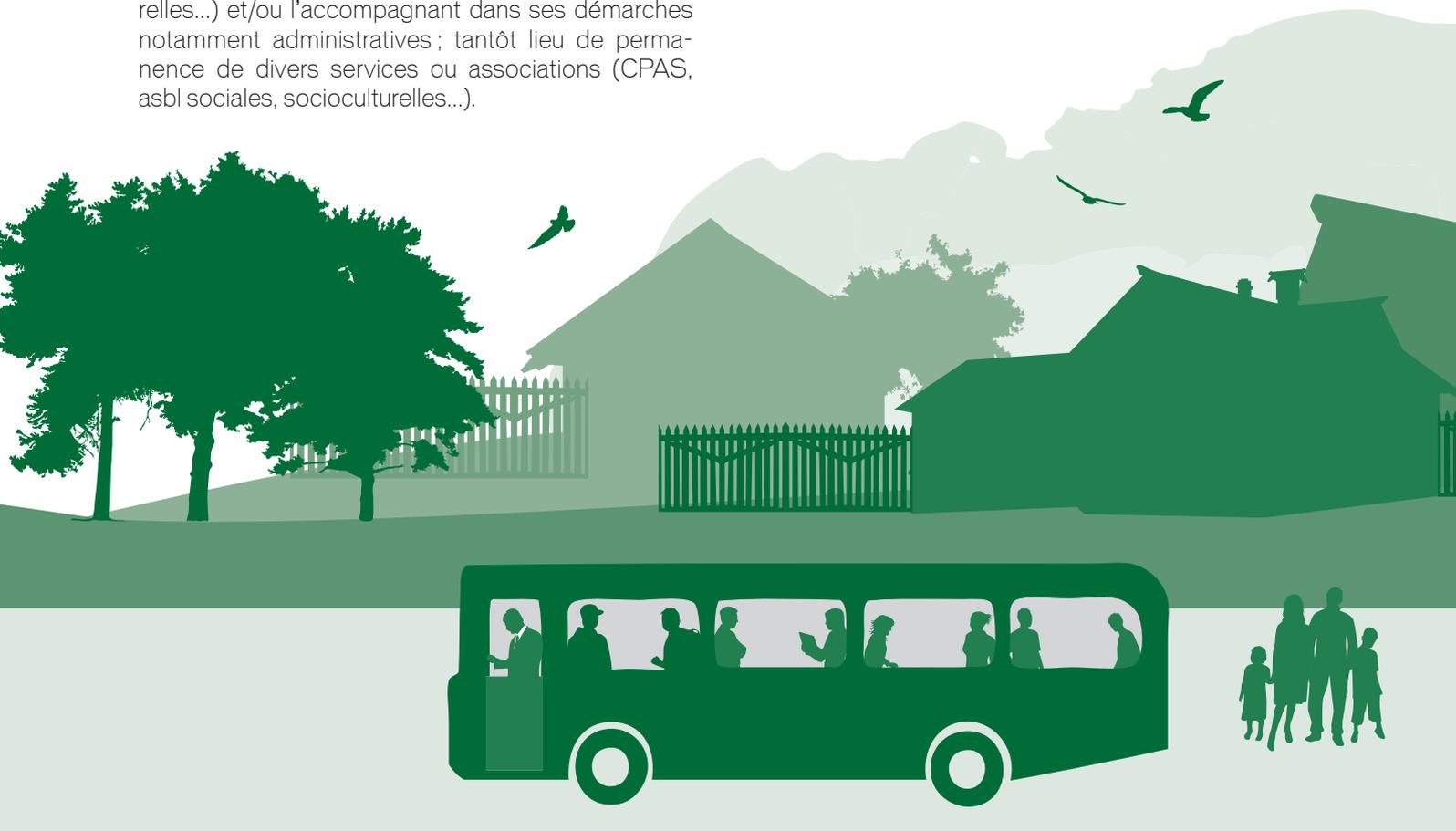
L'offre de services du guichet varie : tantôt guichet unique, renseignant toute personne demandeuse sur un maximum de sujets pouvant l'intéresser (insertion professionnelle, logement, santé, activités culturelles...) et/ou l'accompagnant dans ses démarches notamment administratives; tantôt lieu de permanence de divers services ou associations (CPAS, asbl sociales, socioculturelles...).

2. Publics cibles

Les guichets sociaux itinérants sont ouverts à tous. Ils s'adressent plus particulièrement aux personnes qui présentent des problèmes de mobilité, de précarité ou d'isolement engendrant des difficultés d'accès aux services sociaux.

3. Parties prenantes

Les guichets sociaux itinérants sont pour l'essentiel créés à l'initiative des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS). Cependant, pour qu'une décentralisation effective des services puisse avoir lieu, il est nécessaire qu'un maximum d'institutions et d'associations partenaires soient associées à cette démarche.



4. Mise en œuvre

- Définir le projet en fonction du type d'itinérance souhaité (décentralisation dans des locaux ou espace mobile): services participants, heures de passage ou de permanence, lieux desservis, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, prévoir un espace confidentiel pour les entretiens individuels, indicateurs d'évaluation...
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...
- Trouver un ou plusieurs locaux pour y organiser le guichet (et l(es) aménager), ou acquérir et aménager le véhicule nécessaire.
- Assurer une promotion claire et à large échelle du guichet itinérant.

5. Conditions de réussite

- Les personnes affectées à l'accueil et à l'accompagnement au sein du guichet doivent être disponibles, à l'écoute, compétentes; elles doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires.
- Assurer une ouverture ou un passage suffisant du guichet, un accueil convivial.
- Disposer d'un budget nécessaire pour le bon fonctionnement du service et l'entretien des locaux ou véhicules.
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en persuadant d'autres partenaires de se joindre à la dynamique ou encore en menant des activités attractives et pertinentes.

6. Pratiques exemplatives

Le *Mobiphil* du PCS de **Philippeville** est un bureau mobile multiservices accessible aux personnes à mobilité réduite, situé dans un mobilhome, qui se déplace dans les villages et les parcs résidentiels de l'entité. Les services accessibles actuellement sont le service social du CPAS et l'antenne sociale du Plan Habitat Permanent. A terme, ce sera un guichet unique qui renseignera sur diverses matières (insertion socioprofessionnelle, logement, santé, traitement des assuétudes, retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels).

Le PCS d'**Houyet** décentralise son espace citoyen au sein d'un ou plusieurs villages de l'entité. Outre les permanences de la Maison de l'Emploi, du Guichet de l'Energie..., l'espace citoyen assure un accompagnement en matière d'insertion socioprofessionnelle, un EPN, une aide au permis de conduire, diverses formations, mais aussi un soutien aux comités de quartiers et aux projets citoyens.



1. Créer une maison de l'égalité des chances et de la famille (mecf)

1. Contexte et description

La MECF est un guichet unique qui s'adresse prioritairement aux familles précarisées, en rupture de liens sociaux et parentaux, en vue de leur permettre de s'exprimer sur les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien et tenter d'y remédier en les rendant actrices du changement. Diverses activités y sont proposées : « L'île aux papillons », lieu inspiré de la « Maison verte » à Paris, créée par Françoise DOLTO en 1979 (lieu d'accueil destiné aux enfants de moins de 4 ans accompagnés des parents pour favoriser les premières expériences de socialisation et d'autonomie en toute sécurité) ; l'éveil musical (intensification de la relation parents-enfants au travers de la chanson) ; le guichet anti-discrimination (ouvert à toute personne victime de discrimination d'âge, de nationalité, de sexe, de handicap, d'orientation sexuelle, de conviction religieuse ou philosophique...) ; les soirées jeux (outil favorisant le contact et la communication au sein de la famille au sens large).

2. Publics cibles

Les familles précarisées de l'entité.

3. Parties prenantes

L'action est portée par l'asbl Symbiose agréé et subventionnée par la Région wallonne comme service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes et organisme d'insertion socioprofessionnelle, mais aussi partenaire privilégié du Plan de cohésion sociale. L'ASBL développe également un service psychosocial de première ligne (travail de soutien à la parentalité). Plusieurs autres partenaires prêtent main forte à l'asbl pour mener à bien la MECF :

- la société de logement de service public ;
- le CPAS ;
- ASBL Conciliation éthique ;
- réseau Local d'Intégration (bibliothèque, Centre culturel, Maison des Jeunes, Maison de l'Emploi, ALE, AMO, Centre régional d'intégration, Centre Sportif...).

4. Mise en œuvre

- Synergies entre la Commune de Chapelle-lez-Herlaimont et l'asbl Symbiose au travers de divers projets pilotes.
- Signature d'une convention de partenariat.
- Mise à disposition par l'asbl de l'infrastructure et des moyens humains.
- Médiatisation de l'initiative via les partenaires locaux, le journal bimensuel communal, le site internet, les affiches et folders distribués dans des lieux stratégiques avant chaque activité ou projet, le bouche à oreille.

5. Conditions de réussite

La Maison de l'Égalité des Chances et de la Famille, implantée au sein d'une cité d'habitations sociales, est née d'une réflexion transversale autour du nombre sans cesse croissant de familles monoparentales faisant appel aux différents services sociaux et de divers constats comme la perte des liens familiaux et de voisinage, la violence intrafamiliale ou encore les grossesses chez les adolescentes.

La MECF est un espace neutre, autre qu'un service social lié à une institution publique. Il s'agit d'une condition *sine qua non* permettant aux bénéficiaires de franchir les portes de ce service en toute confiance.

Outre le fait de privilégier le soutien à la parentalité, cette initiative permet : de rompre l'isolement et lutter contre l'exclusion sociale ; de créer du lien d'enfant à enfant, d'enfant à adulte, d'adulte à adulte ; de favoriser les échanges interculturels et intergénérationnels ; de redonner confiance à des adultes isolés, confrontés à la difficulté de leur rôle parental ; partager des expériences positives comme négatives ; de redonner à chacun sa place au sein de la cellule familiale quels que soient l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, philosophique ou autre ; de lutter contre les violences intrafamiliales.

6. Pratique exemplative

L'asbl Symbiose, partenaire du PCS sur la commune de **Chapelle-lez-Herlaimont**.



1. Gérer un local communautaire

1. Contexte et description

Maison de la Cohésion sociale, des synergies, de la citoyenneté, pavillon communautaire... Quel que soit le nom qu'on lui ait donné, un local communautaire convivial et accueillant est un moyen privilégié dans la réalisation des objectifs de cohésion sociale et en particulier le développement social des quartiers. Il offre une vitrine aux partenariats à l'œuvre sur le territoire communal. Il facilite aussi les rencontres et les échanges, favorisant ainsi le processus d'identification et la mixité. Permanences sociales, activités stimulant les liens intergénérationnels et interculturels, séances de formation et d'information, rencontre des bénévoles, services offerts par les partenaires..., les actions de cohésion sociale susceptibles d'avoir lieu au sein d'un local communautaire sont multiples.

2. Publics cibles

Les habitants du quartier concerné et – potentiellement – l'ensemble des habitants de la commune ou des environs.

Selon le type d'action organisée dans les lieux, attention particulière accordée au public fragilisé (hétérogénéité des âges et des genres selon le type d'activités).

3. Parties prenantes

- Commune : initiative, mise à disposition/acquisition/rénovation d'un immeuble, recherche et obtention de subsides, conception et réalisation du projet, frais de fonctionnement.
- PCS : suivi du projet, coordination, gestion du planning d'occupation, médiatisation, frais de fonctionnement.
- Plan HP s'il existe et si le local communautaire se situe au sein d'un parc résidentiel.
- Partenaires : initiative ou soutien du projet, moyens liés aux activités.
- Citoyens : participation aux différentes étapes du projet.

4. Mise en œuvre

- Définir les besoins, identifier les partenariats existants ou potentiels.
- Identifier un lieu.
- Préparation, conception et réalisation du projet (moyens nécessaires, respect de la réglementation en matière de marchés publics, sources de financement, délais, travaux ou aménagements...).
- Constituer l'équipe d'animation.
- Etablir une charte des utilisateurs et/ou un mécanisme de conventions projet/d'occupation.
- Organiser une journée d'inauguration / portes ouvertes lors de laquelle les services, activités, partenaires peuvent être présentés / se présenter.
- Promotion du lieu et des activités via divers canaux (bulletin communal, site internet, Facebook, presse régionale et gratuite, travailleurs sociaux en contact avec le public cible, travail de rue, bouche-à-oreille).
- Evaluer, améliorer, pérenniser avec les participants.

5. Conditions de réussite

Il est évidemment indispensable d'avoir à disposition un local/immeuble ou les moyens et la volonté communale d'acquérir/rénover un bien. Ce lieu doit être adapté aux besoins, au public cible, aux moyens, aisément accessible y compris en transports en commun.

Une équipe d'animation ou au minimum un travailleur social de référence doit encadrer les activités (le « self-supporting » est un objectif difficilement atteignable), apaisant les tensions et solutionnant les conflits.

La mobilisation des partenaires et citoyens, la participation de ceux-ci à la construction et à la gestion des projets, l'identification aux lieux et au groupe sont des éléments cruciaux à la bonne réalisation de cette pratique.

Enfin, une offre suffisante et variée de services et activités est un plus, tout comme la pérennisation du projet : visibilité, renommée, organisation de nouvelles activités, consolidation des activités existantes (remplacement des animateurs), attrait de nouveaux publics...



6. Pratiques exemplatives

Bassenge : deux maisons de la Cohésion sociale sont ouvertes à la population du village d'Eben-Emael et dans un quartier de logements publics à Wonck. Des activités régulières pour les familles, les enfants et les seniors sont préposées (à bas prix) par une asbl locale et le Plan de cohésion sociale.

Ottignies-LLN : six locaux communautaires sont destinés, d'une part, au réseau partenarial (permanences, job coaching, alpha, formations...), au tissu associatif local (ateliers, activités, école de devoirs, stages, réunions de quartier, comité de quartier, etc.) et, d'autre part, ils peuvent être loués par les habitants des logements publics pour y organiser de petits événements privés (baptême, anniversaire, deuil...). Ces locaux sont répartis dans 5 quartiers de logements publics et sont occupés par une trentaine d'organismes, associations, collectifs... On y dénombre environ 2.000 heures d'activités par an.

Yvoir : les activités peuvent aussi se tenir dans les locaux de partenaires. A Yvoir, le PCS et le service de réinsertion sociale du CPAS organisent des ateliers pour les personnes qui émargent au CPAS, au chômage, relèvent du Plan HP ou pour les réfugiés d'un des deux centres de la Croix-Rouge de la commune. Au programme : ateliers-citoyenneté, ateliers sur la consommation, la gestion d'un budget, l'énergie, la philosophie, l'immigration (partenariat avec des asbl œuvrant autour de la citoyenneté) au CPAS ; ateliers cuisine (partenariat avec une bénévole d'Yvoir) à la salle Maka ; ateliers informatiques (partenariat avec l'EPN) à l'EPN ; ateliers artistiques (partenariat avec une artiste peintre-sculptrice de l'assistance technique de la Province de Namur) au CPAS ; ateliers-couture (partenariat avec une bénévole d'Yvoir) au CPAS ; sorties culturelles (avec la collaboration de l'asbl Article 27 et du Centre culturel de Dinant). Ces différents ateliers d'insertion sociale permettent de maintenir le contact, dans la durée, avec certaines personnes qui passent difficilement la porte du CPAS tout en leur donnant toute une série de clés pour mieux gérer leur quotidien et mieux se sentir. En 2015, 44 personnes ont participé à divers ateliers et 4 personnes ont été remises à l'emploi après avoir fréquenté plusieurs mois ces ateliers.



2. Proposer un séjour interculturel ou intergénérationnel co-construit avec les bénéficiaires

1. Contexte et description

L'organisation d'un séjour interculturel ou intergénérationnel répond à un double (voire triple) besoin : faire se côtoyer des personnes de milieux sociaux, de nationalités et/ou d'âges différents, dans le cadre d'un contexte différent, *a priori* ludique ou touristique qui fait rêver et permet de découvrir d'autres horizons, et dans certains cas, en traitant une thématique particulière.

Qu'il s'agisse de séjours d'un jour ou de plusieurs jours, en Belgique ou à l'étranger, l'objectif essentiel repose sur la construction même du projet commun dont l'apothéose est le séjour qui sera réussi si toutes les étapes de préparation en amont ont été patiemment et collectivement orchestrées.

En effet, souvent durant plusieurs mois, les participants sont associés à la faisabilité, à la programmation du séjour, parfois dans ses moindres détails.

2. Publics cibles

Les personnes visées sont soit des jeunes et des personnes âgées associées dans un projet intergénérationnel, soit des personnes d'origine étrangère et d'autres habitants de la commune ou du quartier réunis dans un projet interculturel.

A priori, il s'agit de personnes qui n'ont pas (ou peu) l'occasion de voyager ou de faire des excursions et des city-trips faute de moyens financiers, d'opportunités, d'oser sortir de chez eux, de freins culturels ou à cause de leur grand âge.

Les participants doivent financer une partie du coût du voyage, mais en fonction de l'argent récolté au cours de l'année, la part individuelle sera plus ou moins importante, l'idée étant qu'elle soit minimale.

3. Parties prenantes

Outre l'animateur en charge de l'encadrement et les participants au séjour, peuvent être concernés et/ou impliqués les entreprises ou organismes / personnes ayant les compétences suivantes :

- le responsable de la maison de retraite, l'éducateur de rue, du personnel soignant ;
- des bénévoles pour initier à la thématique ou ayant une expertise de la destination ;
- éventuellement un voyageur pour les réservations de transport ou d'hébergement ;
- des pouvoirs subsidiaires pour intervenir financièrement dans le projet ainsi que des sponsors ou mécènes.

4. Mise en œuvre

La concrétisation d'un séjour interculturel ou intergénérationnel nécessite différentes étapes :

- la définition même du projet (les activités, la destination, le thème, le profil des participants...);
- la faisabilité du projet : la logistique (trajet, hébergement, encadrement, visites...), l'évaluation du coût (global, par personne) et le montage financier (les recettes possibles), les contraintes administratives et médicales (passeport, vaccin, assurance...);
- la préparation : l'information sur le thème, sur la destination, l'approvisionnement entre publics, la sensibilisation aux objectifs du séjour afin de favoriser la mixité et éviter, une fois sur place, l'entre-soi.

Il est possible de réduire le temps de préparation d'un séjour, toutefois les communes contactées accordent autant d'importance à la phase préparatoire qui permet aux futurs participants d'apprendre à se connaître, à se découvrir les uns les autres avant de découvrir la destination. Dès lors, le projet s'étale généralement sur une année avec un rythme de 1 à 2 réunions/activités par mois. Ceci permet également à chacun d'être partie prenante dans le processus d'élaboration du projet.



5. Conditions de réussite / risques d'échec

Conditions de réussite :

- le rôle de l'animateur est prépondérant pour faire avancer le projet au rythme nécessaire, pour répartir les préparatifs en fonction des compétences de chacun, pour dynamiser des éventuels conflits... ;
- une sensibilisation des jeunes (ou des bénéficiaires) aux réalités quotidiennes des personnes âgées (ou des autres participants) afin de les préparer à poser des questions, prendre la parole, ne pas rire dans certaines situations (dentier déposé à table...).

Idem en ce qui concerne les séjours interculturels, il s'agit de sensibiliser aux us et coutumes des différentes cultures afin de comprendre pour respecter ;

- une programmation « bétonnée » ne laissant rien au hasard (ni dans les activités principales ni dans les activités du soir...) en particulier dans les groupes intergénérationnels afin que chaque jeune et chaque personne âgée y trouve son compte ;
- un financement équilibré et soutenable entre la contribution personnelle des participants et les sources diverses de financement publiques ou privées (« soupers spaghetti », recettes du marché de Noël...).

Au-delà du projet, les liens qui sont noués durant cette année de préparation et le séjour même changent les mentalités et les regards que les uns portent sur les autres (les jeunes et les aînés, les autochtones et les personnes d'origine étrangère...). Les bénéfices sont durables même s'ils sont difficiles à évaluer de manière tangible. Cela peut aller d'un « bonjour » dans la rue à l'envie de continuer à mettre en place des projets collectifs en autonomie, en dehors du service à l'initiative de la démarche.

A ce titre, les retombées sont probablement indirectes sur le climat social qui peut régner dans le quartier ou la commune.

Risques d'échec :

- endosser le rôle d'une agence de voyage (activité soumise à agrément) et, à ce titre, subir une mauvaise presse ;
- l'encadrement nécessite beaucoup d'investissement en temps pour l'animation du réseau et les recherches entre les réunions préparatoires ;
- les jeunes ou les bénéficiaires doivent bien comprendre et adhérer aux objectifs du séjour, sinon ils peuvent facilement se retrouver entre eux et délaisser l'aspect intergénérationnel ou interculturel du séjour ;
- en cas de voyage intergénérationnel, le choix de l'hébergement est capital car s'il n'est pas adapté, cela peut poser de gros problèmes. Il ne faut pas hésiter à aller en repérage préalablement avec un ergothérapeute ou du personnel soignant pour s'assurer que tout est conforme à ce qui est annoncé.

En outre, il doit être idéalement localisé (de préférence près de la mer) surtout si les personnes se déplacent en chaises roulantes car le trajet jusqu'à la digue peut déjà s'avérer un parcours du combattant.

- Par ailleurs, les personnes âgées, comme les jeunes enfants, peuvent être « difficiles » au niveau de l'alimentation ou avoir des contraintes diverses. Ce « détail » peut entacher la satisfaction du séjour.
- Le budget nécessaire pour couvrir l'ensemble des frais de séjour, surtout si celui-ci se déroule à l'étranger (car ils ne sont pas pris en charge par les aides de la Région wallonne).



6. Pratiques exemplatives

Les communes consultées : Beloeil, Limbourg, Thimister-Clermont

- Le PCS de **Beloeil** organise chaque année un séjour intergénérationnel à la mer pour 25 « familles » (qui ne partent pas en vacances) composées de grands-parents et petits-enfants afin de leur permettre non seulement de changer de milieu durant 1 semaine (à Pâques), mais aussi de partager des activités. En effet, si les participants payent le trajet et l'hébergement, le PCS finance des activités auxquelles chacun participe (pêche à la crevette, cuistax, balade, visite de Bruges ou Gand,...). Durant ce séjour, les grands-parents sont responsables de leurs petits-enfants qui ont minimum 3 ans mais peuvent aller jusqu'à l'adolescence, tant qu'ils sont désireux de partir ensemble.
- Le PCS de **Beloeil** toujours, en collaboration cette fois avec la Ville d'Ath, organise un camp itinérant à vélo de 5 jours pour des jeunes qui ont des difficultés financières, qui vivent isolés, repliés sur leur ordinateur ou ont un rapport difficile avec l'autorité.

Le 1^{er} jour est consacré à une formation à la conduite à vélo, aux consignes de sécurité... Puis, le groupe (12 jeunes et 4 accompagnants) part jusqu'à la mer en plusieurs étapes, logeant sous tente dans des campings. A travers ce séjour, les jeunes, qui sortent de leur quotidien, apprennent les règles de vie en

communauté, l'intégration à un groupe et l'ouverture aux autres, le surpassement de soi et la motivation entre soi.

- A **Limbourg**, un voyage interculturel a été organisé 5 années de suite avec, chaque fois, une thématique abordée tout au long de l'année : le voyage à Auschwitz a permis de traiter du fascisme ; le voyage à Londres a permis l'apprentissage de l'anglais, le voyage à Rome a permis d'aborder le thème de la cuisine...
- A **Thimister-Clermont**, 12 binômes composés d'adolescents / résidents de maison de retraite partent fin juin (pendant les jours blancs) à la mer dans un hôtel adapté pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Durant l'année, différentes activités sont organisées afin de permettre, d'une part, aux uns et aux autres de se connaître et de sensibiliser les jeunes aux réalités vécues par les aînés, d'autre part, de dénicher les affinités qui fonctionnent pour composer les binômes. En effet, durant le séjour, chaque jeune aura en charge un résident particulier qu'il aidera dans chaque activité.

Les liens qui se tissent et l'entente qui se crée entre personnes qui ont 70 ans d'écart, dépassent souvent le cadre de cette expérience car certains jeunes n'hésitent pas à aller rendre visite à « leur » résident par la suite.



3. Mettre en place un atelier théâtre citoyen

1. Contexte et description

La mise en place d'ateliers théâtre citoyens constitue une initiation à l'engagement citoyen et engendre souvent une ouverture à d'autres activités artistiques.

Lorsque ces ateliers théâtre sont de type intergénérationnel, ils permettent un échange de savoirs, de connaissances et de compétences entre les différentes générations.

Le thème abordé dans la création théâtrale permet aussi aux participants d'obtenir des informations sur le sujet traité, de produire une œuvre et de la présenter au public. Ils partent également de leur vécu, de leur questionnement.

L'amélioration du bien-être des participants constitue l'un des impacts principaux qui peuvent être relevés lors de l'organisation de ces ateliers car ceux-ci permettent notamment un renforcement de la confiance en soi. Bien souvent, des liens se créent en dehors des ateliers (repas, sorties...), ce qui permet aux participants de sortir également de l'isolement.

2. Publics cibles

Tout public (jeunes, adultes, personnes handicapées, personnes âgées...), mais les participants peuvent provenir directement d'une ou plusieurs associations.

3. Parties prenantes

- Le Plan de cohésion sociale au travers de ses travailleurs sociaux et de la prise en charge des frais de diffusion de l'information portant sur l'atelier et les représentations théâtrales, des frais de costumes, de décors, de location de salle, de matériel son et lumière, de réalisation de DVD.
- Toute Asbl ou service qui souhaite faire participer son public à une création théâtrale collective (Régie des quartiers, Vie Féminine, service jeunesse, CPAS, maisons de repos et de soins, Lire et Ecrire...).
- Asbl spécialisée dans l'accompagnement des personnes qui ont suivi la formation d'animateur.
- Tout autre service qui peut assurer un soutien à la mise en œuvre de l'action (espace public numérique, bibliothèque...).

4. Mise en œuvre

Définir le lieu où s'organiseront les ateliers en fonction de la taille du groupe attendue, des horaires prévus pour les répétitions (salle communale, centre culturel, maison de repos, maison de quartier...)

Il est indispensable qu'une personne soit formée à la création collective et soit accompagnée pour la supervision régulière.

Constituer un groupe de citoyens. Réfléchir avec eux à la thématique et au message qu'ils souhaitent aborder à travers leur création. Organiser des rencontres en vue de créer les personnages, les textes, les costumes, le décor, le choix de musique... et d'effectuer des recherches documentaires, des interviews sur le sujet abordé ou des échanges entre générations lorsque l'atelier est axé sur des rencontres intergénérationnelles.

Prévoir un temps de répétition des spectacles. Pour la construction du spectacle, en fonction de la faisabilité (budgétaire, temporelle, technique...) des demandes et propositions des participants, utiliser les compétences spécifiques de chacun, mobiliser le réseau proche ou faire appel à des personnes ressources extérieures (scénographie, techniques théâtrales particulières, costumes...)

Concevoir le spectacle afin qu'il puisse être présenté au sein des écoles, des associations, aux mandataires politiques, qu'il puisse susciter le débat, déboucher sur des pistes de réflexion.

Garder une trace filmée des spectacles par exemple en prévoyant la réalisation d'un DVD qui constituerait un outil réutilisable par d'autres associations.

Permettre la participation de l'encadrant à des supervisions organisées par des Compagnies de théâtre action.

5. Conditions de réussite

- Choisir un local adapté à l'activité qui peut être mis à disposition par le PCS, une association, la commune, le CPAS.
- Assurer une diffusion de l'information sur les ateliers auprès des associations locales, dans le bulletin communal, lors de la mise en œuvre d'autres activités du PCS.



- Constituer un groupe de participants d'une taille moyenne de 10 participants maximum, ou fonctionner en sous-groupes, avec des temps de rencontre prévus pour travailler ensemble sur la construction du spectacle.
- Etablir un horaire régulier de rencontres des participants et maintenir leur intérêt.
- Assurer une publicité suffisante afin d'accueillir un public suffisamment large lors de la représentation et s'assurer la présence de représentants communaux.
- Prévoir un encadrement par un professionnel en animation théâtrale.

6. Pratiques exemplatives

Le PCS de la Ville d'**Ath** a, par le biais de son partenaire « La Maison culturelle d'Ath », créé une pièce de théâtre collective « La Tuile » inspirée des difficultés d'accéder à un logement décent. Cette pièce a notamment conduit par la suite à un débat politique sur la chaîne de télévision locale No Télé.

Le PCS de la Ville de **Dinant** met en place avec les citoyens des créations collectives qui se basent sur



les réalités de chacun (accès au logement, emploi, violences intrafamiliales...). Cela permet de porter publiquement la parole des participants. L'atelier est organisé à raison de deux heures par semaine pendant l'année scolaire. Par exemple, en 2014, en partenariat avec la Régie des Quartiers de Dinant, une pièce de théâtre a été réalisée et diffusée sur le thème du logement « L'appart-te-ment ». Le budget du PCS a été consacré à la formation d'une personne à la création collective. Une supervision est assurée régulièrement par l'ASBL « La compagnie buissonnière ». Cette personne est mise à disposition des associations pour réaliser les animations en fonction des demandes.

Cette création collective est amenée aujourd'hui à être présentée à la demande d'associations diverses lors de futures animations sur l'accès au logement et le bien habiter.

Le PCS de **Pepinster**, en partenariat avec l'asbl « Les Outils du Théâtre », a mis en place des rencontres intergénérationnelles entre des résidents de la Maison de Repos et de Soins du CPAS, des habitants, des jeunes, des enfants... qui ont débouché sur la création du spectacle « Traverser l'histoire de nos terroirs », où se mêlent des aspects historiques du développement industriel et agricole de la commune, des témoignages personnels et une réflexion citoyenne sur les choix qui s'offrent pour le futur.

Afin de mieux cerner les réalités vécues par les agriculteurs contemporains et les enjeux concernés, les participants sont partis à leur rencontre, en allant visiter leur ferme, leurs champs ou leur entreprise. Cette pièce sera jouée, entre autres, dans la grange de fermiers de la région. Elle a également donné lieu à une campagne de financement participatif, qui a permis de récolter des fonds pour la construction des décors et la création des costumes.



4. Mettre en place un café citoyen dans sa commune

1. Contexte et description

Prendre le temps de se parler, de réfléchir, de penser, et même de rêver ensemble.

Le café citoyen est un espace public et convivial où tous les citoyens peuvent se retrouver pour discuter librement. Il a pour objectif de restaurer les liens entre les habitants, de rompre ainsi leur isolement éventuel, et de favoriser l'expression de leur parole. Ce temps de discussion (autour d'un petit café) permet de recueillir les attentes des habitants et de faire ressortir des projets afin d'améliorer la vie de quartier et la convivialité dans celui-ci.

Il s'agit le plus souvent de rendez-vous réguliers, ouverts à tous, centrés sur la rencontre, l'échange et l'information. Les thèmes développés sont proches des préoccupations quotidiennes des participants : économie d'énergie, gestion du budget, santé, gestion des conflits, éducation... Le débat, essentiel pour faire progresser les idées, doit permettre de faire émerger des solutions aux problèmes de la vie locale.

Les cafés citoyens relèvent de partenariats divers, ne s'adressent pas forcément aux mêmes publics, et n'ont pas tous les mêmes objectifs. Mais ils participent, de fait, au renforcement du tissu social.

2. Publics cibles

Chaque citoyen qui le souhaite est invité à participer au Café citoyen, mais une attention particulière est portée au public isolé et socialement fragilisé.

3. Parties prenantes

- Les habitants de l'entité/du quartier.
- La commune via son PCS qui finance l'animateur du café citoyen.
- La maison de quartier, lieu central et convivial, pour accueillir les citoyens.
- Le CPAS, le Centre culturel, la Croix-Rouge... qui participent à la « vie » de la maison de quartier.
- Toute association locale pour faire connaître le Café citoyen auprès de leur public, ou qui voudrait intervenir comme « expert ».



4. Mise en œuvre

- Trouver un lieu convivial et central comme dans une maison de quartier.
- Créer le climat propice pour un échange en toute liberté.
- Désigner un animateur, personnage central d'un Café citoyen. Sa connaissance de l'entité /du quartier et sa popularité auprès du public sont des facteurs de réussite afin d'établir une relation de confiance réciproque. Le travailleur social, en charge du projet et partie prenante de celui-ci, saura se monter disponible et se mettre en position d'écoute. Il devra posséder de bonnes compétences d'animation.
- Inviter les citoyens à participer au Café citoyen via un toutes-boîtes, un journal communal, par le biais d'autres activités du PCS ou d'autres associations locales.
- Définir l'horaire des rencontres et respecter sa régularité (exemple : tous les mardis de 10h à 12h). L'animateur devra également faire preuve de proactivité, maintenir la dynamique installée et toujours « relancer » les citoyens. Coupler l'activité, avec par exemple un bar à soupe, est une manière « d'attirer » les habitants.
- Accueillir les citoyens, les mettre ensemble autour d'une table, leur servir un café et leur donner la parole. Une thématique peut être définie par l'animateur ou par les citoyens, pour lancer le débat où bien les échanges sont libres, spontanés et naturels. Un Café citoyen peut être régi par une charte garantissant la liberté d'expression de chaque citoyen.
- Parfois, un « expert » est invité à participer au Café citoyen afin d'apporter son témoignage et de participer aux échanges, il peut s'agir d'une association ou de tous citoyens désireux d'apporter sa contribution.

5. Conditions de réussite

- Les compétences et la personnalité, le savoir-être, de l'animateur sont la clé de la réussite d'un Café citoyen.
- L'aménagement du lieu, qui doit être propice à la convivialité et au bien être.
- La régularité des rencontres.
- Tenir compte de l'avis et des attentes des habitants (pas de promesse en l'air !).

6. Pratiques exemplatives

Le Café citoyen « La Pause » de **Fosses-la-Ville** se déroule dans la maison de quartier « Le tour de table » située au cœur de la commune. Son animatrice, de par son expérience et sa connaissance du terrain, a pu lier avec le public une relation de confiance, une certaine familiarité. A midi, les participants dégustent ensemble un bol de soupe confectionné par des bénévoles de la Croix-Rouge. Un petit plus, l'animatrice envoie un sms de rappel 1/4 heures avant le commencement de la rencontre.

Le Café citoyen « Café Papote » d'**Amay** a été créé dans une cité dans l'idée de mieux connaître les attentes et souhaits des habitants, mais également en réponse à la volonté des gens d'avoir un lieu de rencontre informel. Les habitants ont construit des interpellations, constitué des comités de quartier avec l'envie de réaliser des choses (nettoyage, moments festifs). Pour favoriser la participation de tous les habitants, la porte du local (situé au rez-de-chaussée d'un immeuble) reste ouverte et le travailleur social va régulièrement à la rencontre des gens dans le quartier.



5. Créer une maison d'accueil communautaire des aînés

1. Contexte et description

Une maison d'accueil communautaire des aînés est un espace collectif qui permet aux personnes âgées de lutter contre leur solitude et l'isolement qu'elles ressentent lorsque pour certaines, elles sont seules chez elles. Il s'agit d'une alternative au placement en maison de repos. Elle peut constituer également une aide précieuse pour les conjoints car elle assure une fonction de répit en leur permettant de pouvoir souffler.

Ce lieu vise à maintenir et/ou améliorer l'autonomie tant physique que sociale des personnes âgées. Il s'agit d'un lieu préventif permettant d'éviter tout risque de maladie (neurasthénie, perte de mémoire, d'endurance, de dextérité...). Les personnes sont également sécurisées par l'encadrement qui est mis en place.

C'est principalement dans les communes rurales qu'elles sont établies étant donné la situation de la commune et la nécessité de recourir à la voiture pour les déplacements.

Différentes activités récréatives, culturelles, musicales, intergénérationnelles ou culinaires sont proposées afin de renforcer et/ou maintenir les compétences cognitives et physiques des personnes âgées (journée du patrimoine, expo photos, lecture de journaux...).

La maison d'accueil communautaire des aînés se voudra également un lieu convivial, solidaire et participatif.

Il s'agira d'un lieu qui permettra des rencontres intergénérationnelles, d'échange et de partage afin de préserver ou renforcer l'épanouissement social de la personne dans son cadre de vie (en famille, en groupe...) et de la valoriser en l'aidant notamment à reprendre confiance en ses aptitudes, ses capacités.

2. Publics cibles

Toute personne âgée de plus de 65 ans, souffrant de solitude ou d'isolement, valide ou moins valide habitant sur le territoire de la commune ou des communes limitrophes.

3. Parties prenantes

- Le Conseil consultatif communal des aînés.
- La coordination des soins à domicile.

- Les médecins traitants.
- Les paramédicaux gravitant autour des participants (infirmières indépendantes, kinés, logopèdes, ergothérapeutes...).
- Le CPAS et les différents services communaux (bibliothèque, EPN...).
- Des bénévoles.
- Tout autre service ou association qui pourrait être impliqué (Service Répit, le CAL...).

4. Mise en œuvre

- Envoyer un toutes-boîtes destiné à faire connaître ce nouveau service tant aux personnes âgées qu'aux familles.
- Prendre contact avec les différentes coordinatrices des soins à domicile.
- S'équiper d'un véhicule permettant le transport de personnes à mobilité réduite.
- Prévoir l'organisation d'activités diversifiées et donner la possibilité aux participants de choisir eux-mêmes les thèmes abordés.

5. Conditions de réussite

Cette maison d'accueil doit être située au cœur des espaces de vie des habitants.

Prévoir l'engagement d'une personne qualifiée et sensibilisée au bien-être de la personne âgée. Cette personne sera chargée d'animer et de coordonner les différentes activités autour de la maison d'accueil et de s'occuper des documents administratifs liés à cette fonction.

6. Pratique exemplative

Suite à un appel à projets du SPW intitulé « Ville/commune/région amie des Aînés » de 2012 et à une impulsion du Plan de cohésion sociale, la Commune de **Wellin** a mis en place depuis novembre 2012 une Maison communautaire des aînés ouverte deux jours par semaine et accessible à une quinzaine de personnes autonomes ou désorientées.



6. Créer une maison de la cohésion sociale

1. Contexte et description

Une Maison de la Cohésion sociale est un espace d'écoute et de rencontre qui permet aux citoyens de recréer du lien et d'insuffler une nouvelle dynamique de quartier. Les projets qui sont mis en place au sein de ce lieu permettent d'impliquer les bénéficiaires dans les actions. Les activités proposées doivent être diversifiées et correspondre aux attentes des citoyens (ateliers de français langue étrangère, formation à l'apprentissage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, mise en place de conférences, soutien aux devoirs scolaires, café papote, bébé-rencontre...). L'espace peut être aussi ouvert à tout sujet de discussion pour lequel le citoyen souhaite obtenir des informations (la gestion du budget, les aides régionales au logement, l'économie d'énergie, l'alimentation saine...) et pour tout groupe de citoyen souhaitant mettre en place une action (organisation de barbecues, de brocantes, de fêtes de voisins, tenue des réunions des conseils consultatifs...).

2. Publics cibles

Ouvert à tout public.

3. Parties prenantes

L'équipe du Plan de cohésion sociale et tout acteur associatif actif sur le territoire communal ou tout acteur extérieur utile à la mise en place de l'action.

4. Mise en œuvre

- Un local central au sein d'un quartier spécifique doit être réservé aux activités et être bien identifiable.
- Le lieu nécessite une gestion rigoureuse en termes de planning, d'entretien des lieux.
- Une concertation auprès des citoyens doit avoir lieu afin de connaître les attentes et besoins de ceux-ci, ce qui permettra de développer des actions correspondant à leurs attentes.
- Veiller à la mise en place d'actions visant une mixité culturelle et intergénérationnelle.
- Une coordination des partenaires qui utilisent les lieux doit être mise en place afin de déterminer le programme des différentes activités.

5. Conditions de réussite

- Une bonne communication autour des activités qui sont proposées au sein de la Maison de la Cohésion sociale ou Maison de la Convivialité.
- Etablir un horaire d'ouverture correspondant aux attentes des citoyens et aux activités à mettre en place.

6. Pratique exemplative

Le PCS d'**Andenne** a mis en place une Maison de la Convivialité à Seilles où coexistent entre autres une école des devoirs, un cours de français langue étrangère et des cours d'informatique.



C'est notre QG... la Maison de la Convivialité elle est trop bien ! Les éducateurs sont comme nos «papas, nos grands frères» car ils nous conseillent, nous écoutent, ils nous guident. Rédaction de CV, travaux scolaires, conseils sur les relations filles/garçons... C'est notre lieu de rassemblement car nous sommes tous dans des écoles différentes et nous avons le plaisir de nous retrouver à notre «maison». Plusieurs générations sont ensemble et ça se passe super bien. Il y a toujours de l'ambiance à la maison de quartier de Seilles.

I., 17 ans



1. Créer un espace public numérique

1. Contexte et description

Les technologies de l'information (TIC) sont désormais incontournables, tant dans nos vies privées que professionnelles, pour communiquer, informer, proposer des services... Mais alors que les TIC accroissent chaque jour leur présence dans la société, la diffusion de cette innovation n'est pas uniforme dans la population et ne bénéficie par conséquent qu'à une partie seulement des citoyens. Notre société subit donc une fracture qui sépare les bénéficiaires des technologies de l'information de ceux qui demeurent privés des contenus et services que ces technologies peuvent rendre.

Cette fracture ou fossé numérique connaît un double mouvement. D'une part, elle a tendance à se réduire au rythme des nouveaux utilisateurs qui adoptent chaque jour ces nouveaux outils. Mais d'autre part, elle a tendance à s'approfondir dans la mesure où tant le développement des nouveaux services et contenus que l'extension des utilisateurs isolent un peu plus chaque jour les citoyens qui n'ont pas accès à ces contenus et services.

C'est la raison pour laquelle les Espaces publics numériques ont été créés : un EPN est une structure de proximité ouverte à tous, équipée de matériel informatique et connectée à internet. Un EPN offre de l'accès, de l'accompagnement et de l'apprentissage à l'informatique, à internet et à la culture numérique adaptés aux besoins de son public.

2. Publics cibles

Les EPN sont ouverts à tous. Ils s'adressent plus particulièrement aux personnes qui n'ont pas accès aux technologies de l'information, que ce soit par manque de ressources matérielles, d'informations ou de formation.

3. Parties prenantes

Les EPN peuvent être créés à l'initiative des communes, provinces, CPAS, organismes paracommunaux (ADL, bibliothèques...) ou encore d'une association.

Ils sont gérés par des salariés et/ou des bénévoles. Les formations sont dispensées directement par ceux-ci ou par des partenaires.

En Wallonie, les EPN peuvent bénéficier d'un label délivré par le Centre de Ressources des EPN de Wallonie et la Région wallonne. Ils doivent notamment pour ce faire être reconnus ou soutenus par une commune ou une province et souscrire à divers engagements dont un nombre minimal d'heures d'ouverture et la signature d'une charte. La labellisation donne accès à un ensemble de services et de prestations gratuites.

4. Mise en œuvre

- Définir le projet : porteur du projet, encadrement, nombre d'heures d'ouverture, type d'accueil, contenu des formations, matériel nécessaire, budget nécessaire, déterminer le caractère gratuit ou accessible de l'EPN, indicateurs d'évaluation.
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre de l'EPN et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin...).
- Trouver un ou plusieurs locaux pour y organiser l'EPN : certains EPN sont « fixes », c'est-à-dire situés dans un local, généralement avec du matériel informatique constitué de postes fixes ; d'autres EPN sont « mobiles », c'est-à-dire qu'ils se déplacent au sein de plusieurs locaux (par ex. les maisons de village), ce qui nécessite plutôt du matériel portable. Attention, il faudra installer une connexion internet dans chaque local.
- Engager l(es) animateur(s), trouver des bénévoles qualifiés, acheter le matériel nécessaire (matériel informatique, tables, chaises, armoires...).
- Assurer une promotion claire et à large échelle de l'EPN.



5. Conditions de réussite

- Avoir des animateurs disponibles, à l'écoute, avec des capacités pédagogiques adaptables aux divers publics rencontrés et la volonté de se maintenir informés des évolutions en matière de nouvelles technologies.
- Assurer une ouverture suffisante de l'EPN, un accueil convivial.
- Maintenir l'équipement (ordinateur, logiciels...) en bon état de fonctionnement et l'adapter en fonction de l'évolution des besoins.
- Faire évoluer l'offre de formation en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires.
- Développer des partenariats avec d'autres organismes locaux (commune, CPAS, associations...) afin de faire bénéficier leur public des services offerts par l'EPN, d'organiser des formations et de créer des projets adaptés aux besoins locaux.

6. Pratiques exemplatives

De nombreux opérateurs développent des EPN. Plus de 150 EPN sont actuellement labellisés. Les EPN représentent par ailleurs une opportunité de développer des projets spécifiques.

Se renseigner sur www.epndewallonie.be ou auprès de eric.blanchart@technofuturtic.be

Le PCS de **Braine-le-Comte** organise au sein de son EPN des formations (permis de conduire...), des ateliers d'estime de soi, un atelier de création de blog et assure également la rédaction et la mise en page du journal communal en collaboration avec les usagers. La mutualisation de l'EPN au profit d'autres PCS est en cours.

Le PCS de **Pepinster** a installé son EPN dans un local intégré à un « espace jeunes », à proximité de l'administration communale, de la bibliothèque et d'une maison de repos et de soin et l'accompagne d'un service de soutien aux devoirs. Une partie du matériel est composée d'ordinateurs portables et donnent la possibilité de démultiplier les accès du public en fonction des besoins propres à chacun. Ce fonctionnement permet la rencontre entre des enfants, des adolescents et des personnes âgées. D'autres échanges de compétences sont organisés (initiation aux nouvelles technologies des aînés par les plus jeunes, projets intergénérationnels, formations...). L'EPN est également mis à disposition de partenaires conventionnés avec le PCS.

Le PCS de **Jemeppe-sur-Sambre** a développé un EPN mobile et le PCS de **Couvain** travaille en partenariat avec Inforjeunes.



2. Proposer des ateliers informatiques pour les seniors

1. Contexte et description

La fracture numérique, régulièrement évoquée dans les médias, est en étroite corrélation avec le niveau de formation, le statut professionnel, la situation familiale ou l'âge. S'agissant de ce dernier facteur, les initiatives visant à proposer des ateliers ou des formations informatiques aux personnes âgées ou d'âge moyen se multiplient. Elles leur permettent d'appréhender et de s'approprier les nouvelles technologies.

Il peut s'agir en premier lieu de démystifier l'ordinateur et d'apprendre à se familiariser avec celui-ci : mise en route, manipulation de la souris et du clavier... Ensuite, les thèmes abordés peuvent être très variés : internet, messagerie, traitement de texte, utilisation des périphériques, retouche photo, etc. L'objectif final est de permettre à chacun d'utiliser l'ordinateur de manière autonome.

Les seniors peuvent ainsi « rester dans le coup » en utilisant les nouveaux modes de communication, en maintenant le lien avec les jeunes générations, mais aussi accéder à l'information disponible sur internet voire accomplir certaines formalités administratives. L'atelier informatique est aussi un lieu d'échange et de rencontre pour les aînés.

2. Publics cibles

Les personnes de plus de 60 ans.

3. Parties prenantes

- Le projet peut être développé à l'initiative des mandataires politiques et/ou par le Plan de cohésion sociale, le Conseil consultatif communal des aînés, l'Espace public numérique et/ou tout citoyen témoignant d'un intérêt particulier pour le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- Un acteur du secteur associatif peut être impliqué dans la mise sur pied et l'animation de l'activité (Asbl Cap-Net à Orp-Jauche)

4. Mise en œuvre

- Définir un lieu : EPN, local communal, bibliothèque.
- Obtenir le matériel nécessaire si les lieux n'en sont pas équipés : ordinateurs, périphériques, accès à internet, éventuellement rétroprojecteur.
- Identifier le ou les animateurs (bénévoles – membres du CCCA ou autre).
- Développer une pédagogie adaptée aux besoins et au niveau des participants ; le cas échéant, distinguer entre séances de cours et séances encadrées d'exercices/de partage des connaissances.
- Définir les thèmes avec les bénévoles et les participants.
- Eventuellement soutien d'un travailleur social afin d'orienter, évaluer et réorienter si nécessaire.
- Définir la temporalité de l'activité : séances de quelques heures, se tenant de une à deux fois par semaine.
- Médiatiser l'action via divers canaux (bulletin communal, site internet, Facebook, presse régionale et gratuite, affichages, flyers).
- Mettre en place un processus d'évaluation (questionnaire d'évaluation/suggestions remis aux participants, réunions régulières entre animateurs ou avec le travailleur social supervisant l'activité).

5. Conditions de réussite

- Participation gratuite, éventuellement participation minimale pour le café, les fournitures...
- Nombre de participants cohérent avec l'équipement disponible.
- Qualité de l'animation (compétences, ouverture d'esprit, patience), programme actuel compte tenu de l'évolution des technologies, matériel récent et en bon état de fonctionnement (internet, codes d'accès, wifi...), ambiance (résolution des conflits, règlement d'ordre intérieur, liens entre les participants...).
- Accessibilité géographique pour les participants (le cas échéant prévoir un système de covoiturage).
- Budget de fonctionnement : équipe d'animation & coordination administrative, local, publicité (flyers, affiches), matériel.



6. Pratiques exemplatives

Orp-Jauche : dans un local communal, les seniors se retrouvent toutes les semaines pour s'entraider dans l'utilisation des outils informatiques : gérer une boîte mail, créer des comptes sur des sites, envoyer des photos... Le groupe s'est étendu à d'autres tranches de la population qui viennent au local pour une aide ponctuelle. Le PCS met à disposition le local équipé.

Chaufontaine : Cet atelier fonctionne depuis 2010 avec une équipe d'une quinzaine de bénévoles dans le cadre du PCS. Chaque mardi matin, ceux-ci prodiguent des conseils et partagent leur savoir-faire avec les participants et les aident à progresser dans leur apprentissage des nouvelles technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).



1. Développer des conseils consultatifs/participatifs au sein de sa commune

1. Contexte et description

La création des conseils consultatifs et participatifs émane de la volonté unanime des services sociaux, associations locales et mandataires de prendre en compte les préoccupations des citoyens en vue de définir des actions spécifiques dans un programme communal général et d'impliquer ceux-ci dans l'initiation de nouveaux projets.

De plus, un projet inter-conseils consultatifs a été élaboré afin de traiter avec les citoyens des thématiques transversales.

Les conseils consultatifs/participatifs locaux envisagés habituellement sont : le Conseil consultatif des enfants – le Conseil consultatif des adolescents – le Conseil consultatif des personnes âgées/seniors/aînés – le Conseil consultatif des personnes handicapées – le Conseil consultatif d'usagers de certains services – le Conseil consultatif de quartier – Le Conseil consultatif/participatif thématique – Le Conseil consultatif lié à une actualité, un événement.

Le projet peut être prolongé ou renforcé par l'octroi d'un budget participatif à gestion autonome (voir la fiche concernant le budget participatif du droit à la participation citoyenne et démocratique).

2. Publics cibles

L'ensemble de citoyens est concerné.

3. Parties prenantes

Les agents communaux référents ou les agents du CPAS, les mandataires locaux, les membres des conseils consultatifs, les personnes ou services invités pour leur expertise en fonction des dossiers, les représentants d'associations publiques ou privées, les représentants d'institutions impliquées, les bénévoles.

4. Mise en œuvre

- Discussions préparatoires avec les partenaires de terrain, les mandataires, les citoyens.
- Accord des autorités locales.
- Information des citoyens ou associations par courrier.
- Information dans la presse ou via une séance publique d'information.
- Lancement de l'appel à candidatures.
- Désignation des membres.
- Organisation de la première séance, élaboration d'un ROI ou d'une charte de fonctionnement, élection des personnes (pilotes/responsables/présidents), définition des missions de la commission et des membres.
- Organisation de sous-groupes thématiques ou par micro-projets.
- Rédaction d'un ordre du jour et d'un rapport de réunion à chaque séance.
- Organisation périodique de séances plénières (ex : 1x/trimestre) pour faire rapport des groupes de travail et valider les décisions prises en sous-groupes.
- Mise en œuvre des projets.
- Evaluation de chaque projet en sous-groupes.
- Retour des évaluations en séance plénière.
- Rédaction d'un rapport sur les activités réalisées à communiquer au Collège communal, sur le site internet communal, dans le bulletin communal, dans la presse, auprès des autres citoyens, via des événements festifs...



5. Conditions de réussite

- Fixer le cadre et les missions avec les parties prenantes.
- Travailler sur des projets concrets et réalistes (en matière budgétaire, de moyens humains et de temporalité).
- Former des groupes de travail où chacun pourra s'exprimer, être motivé à participer.
- Assurer un relais administratif et politique fiable et rapide.
- Assurer la visibilité des décisions et des actions auprès des services compétents, de la population, des autorités communales.
- Utiliser tous les canaux de communication.
- Articuler les actions/projets avec les autres projets communautaires.
- Faire participer tous les acteurs à l'évaluation.
- Partir des suggestions de la population (projets ascendants prioritairement).
- Assurer un soutien tout au long du processus, être disponible, laisser chacun choisir son niveau d'implication et/ou de réalisation en fonction de ses compétences et de ses affinités.

6. Pratiques exemplatives

Chaufontaine : création de nombreux conseils consultatifs dont ceux des enfants, des adolescents, des personnes âgées, de la personne handicapée. Ceux-ci travaillent de manière structurée et autonome, mais se rencontrent également au sein d'un inter-conseil consultatif.

Waremmé : Conseil participatif et citoyen qui regroupe des personnes actives dans des actions communautaires organisées avec les services socioculturels, éducatifs et de santé, mais aussi des citoyens volontaires désireux de renforcer leur participation dans la cité avec pour objectif le développement d'un modèle mixte de plateforme de concertation pour élaborer les projets avec des usagers et des citoyens qui disposent d'un statut d'acteurs-partenaires.



2. Proposer des services d'échanges de services, de biens et/ou de savoirs

1. Contexte et description

Les services d'échanges de services, de biens et/ou de savoirs ont pour objectif principal de faciliter les échanges ponctuels de biens, de services, de savoirs et donc l'entraide entre personnes, quelles que soient les différences de compétences, d'âge ou de cultures. Mais au-delà de ce but principal, ce type de service entend favoriser plus de convivialité entre les habitants, rompre l'isolement, permettre d'apprendre à mieux se connaître, de participer plus concrètement à la vie de son quartier ou de sa commune... bref, construire une économie solidaire.

Ils peuvent prendre plusieurs formes :

- les réseaux d'échanges de savoirs (RES) mettent en relation des personnes qui désirent acquérir et transmettre des savoirs (en matière de cuisine, langues, sciences, scolarité, bricolage...). Tous les savoirs ont la même valeur. Il n'y a pas de comptabilisation des échanges mais la réciprocité est essentielle (chaque membre doit formuler au moins une offre et une demande de savoirs). Une partie des RES fonctionnent avec un animateur/coordonateur et avec un espace d'échange et d'animation ;
- le système d'échange local (SEL) est une association locale et privée de personnes mettant des ressources à disposition les unes des autres en échangeant des services, produits, savoirs et biens de façon multilatérale. Les échanges sont enregistrés et mesurés par une unité de compte commune, généralement basée sur la durée du service. Chaque membre dispose d'un compte débité ou crédité d'unités en fonction des ressources reçues ou données. La gestion des unités et comptes se réalise via des documents ou par voie informatique ;
- l'Accorderie est basée sur un système similaire au SEL, mais a comme différence fondamentale qu'elle ne saurait exister sans un local ni un salarié. Celui-ci actualise les demandes et offres de service, accueille les Accordeurs au local et les guide. Il les met éventuellement en relation, crédite et débite les comptes de chacun...C'est le garde-fou du bon fonctionnement de l'Accorderie. Néanmoins, il est impératif que les citoyens occupent une place stratégique au sein de la gouvernance du dispositif.

2. Publics cibles

Ces services sont basés sur le principe que chacun dispose de compétences valorisables dans le cadre des échanges ; ils sont donc ouverts à tous.

3. Parties prenantes

Les réseaux d'échanges de savoirs et les SEL sont généralement des initiatives privées locales émanant de citoyens. Il arrive toutefois qu'ils soient initiés et/ou soutenus par les pouvoirs locaux ou des associations. Les accorderies, devant disposer d'un local et d'un salarié, sont créées par une association et/ou un pouvoir public.

Aucun de ces services ne peut toutefois perdurer sans que les citoyens ne soient associés à la démarche ; des réunions rassemblant les membres/accordeurs/... sont régulièrement organisées afin de maintenir, coordonner et évaluer la dynamique.

4. Mise en œuvre

- Dans le cadre d'un réseau d'échanges de savoirs ou d'un SEL, il est nécessaire que se crée un noyau porteur de citoyens (qui peut être soutenu par une association ou un pouvoir public) ; l'accorderie peut être directement créée par une association ou un pouvoir public.
- Le porteur du projet définit le projet en fonction des objectifs qui sont poursuivis : définition du support d'échanges (papier ou informatique), délimitation et taille du service, unité d'échange, cotisations, statuts, assurances et cadre légal, catalogue des services proposés, élaboration d'une charte... ; pour l'accorderie, la question du local et du salarié doit également être définie (trouver les fonds nécessaires, le local, introduire les demandes de subvention (aides à l'emploi, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Organiser une ou plusieurs réunions d'information, définir les rôles de chacun en fonction des nécessités (qui tiendra le compte des échanges, qui gèrera l'éventuel site internet...), définir les règles de fonctionnement, créer une assemblée générale et un comité coordinateur en fonction du type de services.



Droit à la participation citoyenne et démocratique

- Lancer le projet concret et en faire la promotion.
- Le faire évoluer en fonction des évaluations qui en seront réalisées.

5. Conditions de réussite

- La communication, la transparence et la confiance entre membres est essentielle pour que le réseau fonctionne ; il faut aussi veiller à appliquer les règles et se remettre en question lors de périodes de crise.
- Veiller à l'accompagnement des nouveaux membres, à ce que les premiers échanges fonctionnent bien pour ne pas les démotiver.
- L'organisation de rencontres conviviales entre membres, de rencontres entre réseaux, d'un réseau d'échanges entre réseaux permet d'entretenir la dynamique.
- Dans le cadre de l'accorderie, il faut veiller à la pérennisation du budget dédié au projet.

6. Pratiques exemplatives

Il existe 9 réseaux d'échanges de savoirs en Wallonie.

Plus de 100 SEL sont actuellement répertoriés en Belgique francophone.

Les Ateliers de troc de **Visé** : les ateliers de troc d'objets rassemblent les publics des partenaires du PCS, suite à une interpellation du Service de Santé mentale qui était désireux de sortir les personnes suivies d'une approche uniquement thérapeutique. Des publics différents se croisent, se mélangent, les citoyens prennent eux-mêmes en main l'animation et l'organisation des ateliers. Une première évaluation a été positive.

L'accorderie est à la base un projet québécois, puis français ; une seule accorderie se met pour l'instant en place à **Mons**.



3. Mettre en œuvre un budget participatif

1. Contexte et description

La plupart du temps, les budgets publics sont élaborés par des élus et leurs conseillers qui arbitrent leurs choix en fonction de nombreux critères et contraintes, rarement connus ou expliqués aux citoyens. Il peut en résulter au sein de la population une perception que certains sont avantagés par rapport à d'autres.

Un budget participatif est un processus au cours duquel les habitants d'une région, une ville, un village, un quartier sont amenés à décider de l'affectation des ressources publiques, en général une partie (mais parfois la totalité) du budget d'investissement.

Porto Alegre, ville du Brésil d'un million d'habitants, a été pionnière en la matière, en 1989. Depuis lors, de nombreuses villes de par le monde s'en sont inspiré.

Chaque commune adapte le processus à ses particularités locales. Le budget peut être plus ou moins participatif selon la marge de manœuvre accordée aux citoyens, selon le budget alloué (en pourcentage ou en enveloppe), selon la nature des projets...

Toutefois, la décision concernant la manière dont le budget sera dépensé, est prise collégialement entre citoyens et élus.

2. Publics cibles

La population d'une région, d'une ville, d'un village ou d'un quartier concernée par la réalisation de projets d'investissement à l'échelle locale.

3. Parties prenantes

Parmi les parties prenantes :

- la population de la région, de la ville, du village, du quartier concerné par le budget affecté au(x) projet(s) ;
- les élus responsables du budget en question ;
- éventuellement des techniciens extérieurs pour éclairer la faisabilité des projets sans être partie prenante à la décision.

4. Mise en œuvre

Le processus de mise en place d'un budget participatif se déroule comme suit :

- généralement, dans un premier temps, les citoyens émettent des propositions de projets sur des quartiers, des thématiques ou besoins particuliers, des publics cibles ;
- une « étude » d'opportunité doit être menée (soit par les porteurs de projet, soit par le pouvoir « subsidiant ») afin de vérifier qu'un projet fasse l'unanimité, bénéficie à tous les citoyens (et non à une partie au détriment d'une autre) et contribue bien à la cohésion sociale ;
- ensuite, les pouvoirs publics évaluent la faisabilité, le coût des différents projets ;
- en fonction de cette analyse, les citoyens et les pouvoirs publics établissent une priorisation des actions selon des critères définis collectivement mais susceptibles d'évoluer les années suivantes (après évaluation) ;
- les projets seront enfin exécutés par les pouvoirs publics ;
- en principe, les citoyens restent partie prenante dans le suivi de la gestion de l'enveloppe affectée au projet jusqu'à la réalisation du projet ;
- idéalement, au premier trimestre de l'année suivante, les citoyens et élus se réunissent pour analyser la démarche de l'année précédente, pointer les éventuels dysfonctionnements, constater les résultats atteints, définir les objectifs pour l'année suivante, repenser les modalités de fonctionnement ou critères de priorisation des projets...



5. Conditions de réussite / risques d'échec

Conditions de réussite :

- une volonté politique, portée par des élus, par une logique sociale ou d'efficacité de la chose publique ;
- la participation volontaire des citoyens à la vie locale soit directe, soit par le biais d'organisations représentatives de la thématique, des acteurs ou du territoire visé par le projet ;
- la codécision entre citoyens et élus car il s'agit d'un processus qui combine démocratie directe et représentative dans une optique de coresponsabilité ;
- un processus ouvert à tous en faisant confiance à l'intelligence collective et au croisement des diversités d'intérêts ;
- le consensus sur la priorisation des projets ;
- l'élaboration de règles de fonctionnement du budget participatif susceptibles d'évoluer au fil de l'expérience acquise.

Risques d'échec :

- copier *in extenso* un modèle d'une autre ville sans l'adapter à ses particularités locales ;
- admettre le lobbying de certains au détriment d'autres ;
- omettre l'« étude d'opportunité » d'un projet et se rendre compte, après coup, qu'il ne remporte l'adhésion que d'une partie des citoyens, les autres rejetant le projet ;
- ne pas prévoir un budget significatif (au risque de leurrer les citoyens ou parodier la démocratie).

6. Pratiques exemplatives

A **Charleroi**, c'est le CPAS qui dédie une partie de son budget à des projets discutés de manière participative. Précédemment, le CPAS récoltait des micro-projets déposés par les collectifs de citoyens, associations travaillant avec des personnes en situation de précarité..., puis les analysait et envisageait la meilleure manière de répartir les fonds... de son point de vue. A partir de 2009, le budget participatif a permis la mise en place de projets diversifiés à l'initiative de bénéficiaires des actions du CPAS.

La Ville de **Thuin** a mis en place le budget participatif au début des années 2000. Chacun des 18 quartiers désigne 2 délégués chargés de présenter les projets de son quartier, généralement des projets de « petits » aménagements. L'assemblée des délégués vote pour les projets les plus « collectifs », qui remportent la faveur du plus grand nombre de citoyens. Ainsi, chaque année, 1 ou plusieurs projets sont soutenus dans le cadre d'un budget de 10.000 €. Lorsqu'il s'agit d'aménagements (kiosque, bancs, bacs à fleurs...), ils sont réalisés par une entreprise de formation par le travail. Lorsqu'il s'agit d'acquisition de matériel, il existe une solidarité entre quartiers qui fait que le matériel est prêté d'un quartier à l'autre en fonction des besoins.

Lors de l'évaluation de leur PCS en 2012, des habitants de **Wareme** ont signifié leur souhait de s'impliquer davantage dans les projets locaux, de manière ascendante. Depuis, un budget participatif de 1.500 € est dévolu chaque année pour soutenir des projets proposés par des citoyens et des associations locales. Un groupe de travail étudie les propositions, retient celles qui fédèrent le plus, et se charge d'établir les marchés publics. Le PCS fait le lien entre les citoyens et la commune. Les participants sont tellement soucieux de leur responsabilité par rapport à l'argent public, qu'ils privilégient des projets qui ne coûtent presque rien !



1. Mettre en place de la conciliation éthique dans sa commune



1. Contexte et description

Notre vie est émaillée de nombreuses occasions de conflits civils et commerciaux, la complexité des règlements de notre société actuelle, les concurrences et les individualismes en sont les causes. Tout le monde est concerné. Le recours à la voie judiciaire n'est pas souvent une solution gagnante et efficace et, si elle est parfois inévitable, elle peut presque toujours être précédée par une tentative de conciliation confiée à un tiers désintéressé. C'est de cette autre logique que s'occupe le Service de Conciliation Éthique. Son action est simplement axée sur la recherche d'une solution amiable acceptable par les parties en conflit.

L'originalité de cette pratique repose sur le fait qu'elle se situe hors du champ institutionnel juridique, à la différence de toutes les formes de médiation. Ce faisant, elle permet aux protagonistes de ne plus subir la capture de leur conflit par des experts et elle joue un rôle d'éducation permanente. Ce service est une possibilité démocratique nouvelle.

2. Publics cibles

Le service est accessible à tous, y compris aux personnes morales (sprl, asbl, sa, coopératives, sociétés d'habitations sociales...), aux communes et aux associations.

D'après les expériences menées jusqu'à présent, le public plus précarisé représente une partie importante des bénéficiaires et le domaine le plus concerné par les conflits est celui de l'habitat (logement-construction-environnement, relation propriétaire-locataire). Viennent ensuite les problèmes de mobilité, d'environnement et de voisinage. Une partie de ceux-ci peut être réglée par des médiateurs de rue dans les entités où existe un tel service. Une répartition des litiges se fait alors selon les spécificités.

3. Parties prenantes

Les habitants d'une commune qui font appel au service de conciliation éthique y sont adressés par :

- la commune qui est un partenaire privilégié en tant que relais entre les habitants et le service de conciliation éthique et en tant que canal de diffusion de l'information via ses divers outils de communication (site internet, journaux locaux, etc.) ;
- les sociétés de logements de service public puisque la plupart des conflits sont liés aux questions de l'habitat (en ce compris, construction et environnement) ;
- toutes les associations présentes sur le territoire constituent des relais potentiels et il est donc important de travailler ensemble ;
- le Forem et les maisons de l'emploi peuvent aussi constituer une aide précieuse pour la sélection des conciliateurs.

4. Mise en œuvre

Pour proposer les services d'un conciliateur éthique, le PCS d'une commune signe une convention avec l'ASBL Conciliation Éthique. Celle-ci sélectionne, forme et accrédite un conciliateur qui pourra intervenir dans l'entité communale :

- Rencontre avec ASBL Conciliation éthique (présentation du projet par Power Point).
- Signature d'une convention commune-ASBL.
- Sélection et mise à disposition d'un (ou de plusieurs) conciliateur(s).
- Mettre un local à disposition du conciliateur (pas nécessairement en permanence).
- Diffusion d'une information dans la commune/ campagne de communication.



5. Conditions de réussite

Le conciliateur est un tiers désintéressé, impartial et bienveillant dont le but est de trouver une solution qui convienne aux deux parties.

Idéalement, il n'est pas du cru et dispose d'une expérience et d'une autorité qui confèrent une légitimité à son intervention.

La tarification doit être sociale et accessible à tous.

Risques d'échec :

La commune ne peut en aucun cas nommer ou accréditer le conciliateur, ni exercer une quelconque autorité sur lui. Le conciliateur perdrait alors sa qualité de tiers désintéressé, condition sine qua non de réussite de la conciliation éthique.

6. Pratiques exemplatives

ASBL Conciliation éthique, en place actuellement à **Chapelle-lez-Herlaimont, Binche, Charleroi, Merbes-le-Château/Lobbès**.

Début octobre, au terme d'une procédure de sélection (séances de présentation et interviews), une douzaine de personnes seront retenues pour suivre une formation consistant en différents modules articulés sur 3 axes : étude du traité de conciliation éthique ; communication efficace ; méthodologie de gestion de dossiers. Cette réserve de recrutement permettra au Service de conciliation éthique d'étendre son action sur l'ensemble du territoire wallon.



Conclusion

A travers les exemples de pratiques locales explicitées dans ce guide, nous espérons donner l'envie aux acteurs locaux de développer de nouvelles initiatives sur leur territoire communal à destination des publics les plus fragiles, dans une dimension universelle et non stigmatisante. La cohésion sociale vise en effet à la fois à améliorer l'accès effectif de chacun aux droits fondamentaux garantis par la Constitution et lutter contre la pauvreté, mais aussi à renforcer le vivre ensemble et la solidarité. Cette approche tant individuelle que collective transcende tous les projets présentés ci-avant.

De nombreuses fiches mettent en avant la valeur ajoutée du travail en réseau, permettant d'associer toutes les forces présentes et disponibles – quelle que soit la source de financement –, pour mener conjointement les projets et leur permettre d'atteindre pleinement les objectifs fixés. Le partenariat est souvent la clé de réussite d'une action, de même que la mutualisation des moyens.

Un autre aspect évoqué dans ce guide concerne la communication : bien communiquer sur ce que l'on fait, pour qui, avec qui ? Faire savoir à ceux qui en ont le réel besoin, qu'un service spécifique est organisé au niveau local, reste une difficulté. Tous les canaux de communication doivent donc être investis et notamment les plus récents (Facebook, Twitter, Youtube...), même si la source privilégiée de l'information demeure le contact direct et la communication de proximité.

Nous souhaitons conclure cet ouvrage en remerciant toutes les personnes ayant partagé leurs expériences en matière de cohésion sociale : aussi bien les agents communaux, les chefs de projet PCS, Plan HP et les antennes sociales, les opérateurs d'associations privées ou publiques, les provinces que tous ceux qui ont contribué à la rédaction de ce guide. Sans leur aide à tous, cet ouvrage n'aurait pu voir le jour. Les coordonnées des porteurs des projets ayant contribué aux fiches se trouvent à la fin du guide. Toutefois, si vous souhaitez obtenir plus d'informations, vous pouvez aussi nous contacter afin d'être orienté vers la personne adéquate.

Pour des raisons pratiques, il est évident que nous n'avons pas pu solliciter tous les acteurs locaux mettant en place des pratiques telles que celles présentées. De nombreuses autres structures proposent ainsi des services équivalents ou proches de ceux repris dans le présent ouvrage et la qualité de leur travail n'est en aucun cas mise en doute.

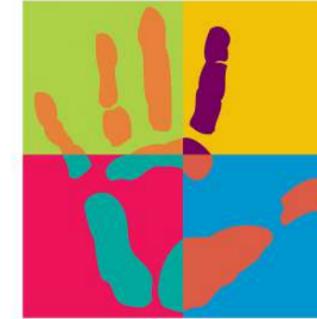
Comme annoncé dans l'introduction, le guide de bonnes pratiques locales a pour objectif d'inspirer les acteurs locaux dans leur réflexion et de soutenir la mise en place d'actions répondant de manière innovante à des besoins constatés sur le terrain. Il est donc nécessaire que ce guide soit accessible au plus grand nombre, c'est pourquoi il est à la fois disponible dans sa version papier, mais aussi en ligne sur le site de la DiCS (<http://cohesionsociale.wallonie.be>).

Notre ambition est aussi d'actualiser régulièrement les données de ce guide en y ajoutant de nouvelles pratiques. Pour ce faire, n'hésitez pas à nous faire connaître d'autres initiatives favorisant la cohésion sociale, l'accès de tous aux droits fondamentaux et la réduction de la pauvreté afin de nous aider à tenir ce guide à jour.

Votre collaboration nous est indispensable et nous vous en remercions déjà. A bientôt !

Pour tout renseignement complémentaire lié aux fiches de bonnes pratiques de cet ouvrage, veuillez contacter la DiCS par mail : dics@spw.wallonie.be





Direction :

Carine Jansen
Direction de la Cohésion sociale (DiCS)
SPW Intérieur & Action sociale
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 NAMUR
Tél. : 081/32.73.45
Courriel : dics@spw.wallonie.be
Site Portail de la Cohésion sociale : <http://cohesionsociale.wallonie.be>

Coordination :

Frédérique Wathelet

Rédaction des fiches :

Soraya Arena Martinez, Christèle Charlet, Myriam Daniel, Audrey Dupuis,
Jean-François Fontaine, Vincent Gérard, Carine Jansen, Julienne Mpemba,
Valérie Prignon, Réjane Samain, Anne Van Coppenolle, Laurent Van Driessche,
Frédérique Wathelet, avec la collaboration des acteurs locaux concernés

Éditrice responsable :

Françoise Lannoy
Directrice générale
SPW Intérieur & Action sociale
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Namur

Pour tout renseignement complémentaire :

Numéro vert : 1718
Site portail de la Wallonie : www.wallonie.be
Médiateur wallon tél. : 0800/19.199

N° de dépôt légal : D/2020/11802/01
Date de publication (seconde édition) : Janvier 2020