POD Maatschappelijke Integratie
SPP Intégration Sociale

Avez-vous des questions ? Besoin d'informations complémentaires ?
Envoyez un courriel à notre frontdesk via vraag@mi-is.be
Ou appelez le 02 508 85 85

Service	votre courrier du	vos références	nos références	Date	Annexe(s)
Cohésion urbaine et Politique de lutte contre la pauvreté				24/04/2019	6

Concerne : forum d'échange de bonnes pratiques - compte-rendu du moment d'échange sur le thème des 'personnes-relais'.

Dans le cadre de la subvention « Lutter effectivement et efficacement contre la pauvreté des ménages », vingt CPAS ont, le 1er novembre 2018, commencé activement à mettre en place et à développer une plateforme de concertation locale. La subvention souligne la manière dont les réseaux peuvent contribuer efficacement à aider les ménages à sortir de la pauvreté. Le 24 avril 2019, tous les CPAS participant à l'appel à projets (ainsi que les CPAS avec lesquels un cluster est constitué) ont eu la possibilité de rencontrer leurs collègues et d'échanger une seconde fois leurs expériences et leurs connaissances avec eux.

Le moment d'échange a été entièrement placé sous le signe des 'personnes-relais'. Ce thème avait été choisi par les CPAS participants lors d'un premier moment d'échange (en novembre 2018). Trop souvent encore, les groupes cibles concernés ne sont pas impliqués dans les aspects essentiels du fonctionnement d'un projet, d'une plateforme de concertation, etc. Cela devrait toutefois être une évidence. Ce n'est qu'en impliquant le groupe cible que les plateformes de concertation et les projets en général peuvent savoir clairement si les objectifs fixés répondent ou non aux besoins du groupe cible. Des seuils empêchent encore régulièrement le dialogue direct avec le groupe cible. Une approche proactive, en recourant, par exemple, à des personnes-relais, des stewards et des conciliateurs, peut aider à surmonter ces seuils. Une approche offensive - aller vers le groupe cible - brise les barrières physiques et les contacts personnels facilitent l'identification correcte des besoins du groupe cible par les services d'aide.

L'objectif principal de ce moment d'échange était de créer une occasion d'échanger et de capter les expériences et l'expertise des participants au cours d'une conversation ouverte.

L'ordre du jour de la réunion était le suivant :

- 9h30 : Mot de bienvenue d'Alexandre Lesiw, président a.i. du SPP Intégration sociale.
- 9h40 : Découverte des vingt plateformes locales de lutte contre la pauvreté des ménages subventionnés (exercice interactif).

- 10h20 : Stewards de quartier : méthodiques et leviers ; Ville de Gand ;
- 11h00 : Waregem-Anzegem contre la pauvreté des ménages : un exemple pratique ; CPAS Waregem et CPAS Anzegem ;
- 11h40 : Personnes-relais dans un contexte rural ; CPAS Wingene.
- 12h20 : Informations pratiques/points convenus (financement, rapport) ; SPP Intégration sociale (services Budget et Lutte contre la pauvreté) ;
- 12h30 : Conclusions par Alexandre Lesiw, président a.i. du SPP Intégration sociale.
- 12h45 : Lunch sandwiches

Les résultats de ce moment d'échange sont synthétisés dans le présent compte-rendu.

1. Aperçu des projets subventionnés.

Le moment d'échange a commencé par la présentation des vingt projets/plateformes subventionnés par le SPP IS. Isabelle Martijn (SPP IS) a brièvement expliqué les principaux résultats de l'interrogation en ligne de ces plateformes de concertation en cours (kick-off) (présentation en annexe). Un exercice interactif a ensuite suivi, dans le but de fournir aux participants plus d'informations sur l'approche et le domaine de travail de chacun et, en particulier, sur les facteurs qui jouent un rôle dans leur contexte local. Trois thèmes de discussions ont été abordés :

(A) Accent général du projet

(B) Groupe cible prioritaire du projet

(C) Seuils et défis du projet

Pour répondre à la demande des CPAS participants, le SPP IS communiquera les coordonnées des coordinateurs/personnes de contact du projet. Tous les participants ont donné leur consentement. Une courte description de tous les projets sera également publiée sur le site internet du SPP IS (aperçu des coordonnées en annexe).

2. Stewards de quartier : méthodiques et leviers

Les stewards de quartier gantois travaillent sur le territoire de Gand et ne sont pas liés à un quartier spécifique. Ils travaillent avec le groupe cible des migrants intra-européens (en particulier, avec des Roms vulnérables). En pratique, cela signifie pour Gand principalement des Slovaques, des Bulgares et des Roumains possédant un profil très vulnérable. Une telle migration de la pauvreté donne lieu à des conditions de vie précaires et à des droits restreints. Les stewards de quartier orientent le groupe cible vers l'aide et les services pertinents et appuient les services et organisations dans leur mission vers ce groupe cible.

Vous trouverez en annexe la présentation de Marieke LAMAIRE (coordinatrice du service Travail de proximité de la Ville de Gand) et de Maaike BUYTS (collaboratrice politique Migration/Intégration au sein du service Bien-être et Égalité des chances de la Ville de Gand.

Au centre de leur exposé, Marieke et Maaike détaillent (1) les méthodiques mises en œuvre par les stewards de quartier et (2) les seuils qui rendent difficile l’accès à une aide régulière. Nous retenons de la discussion :

- Si un CPAS a besoin d'expertise sur le thème du travail avec le groupe cible prioritaire des stewards de quartier, vous pouvez certainement contacter Marieke. Les stewards de quartier ne peuvent bien entendu pas venir sur place, mais l'échange de connaissances est très important et est certainement une possibilité.
- Il n'existe pas d'indicateurs. Il est très difficile de mesurer des résultats et d'exprimer des trajets en chiffres. Peu de chiffres sont, dès lors, disponibles. Les stewards de quartier préfèrent expliquer leur travail par des récits (conversations de rue). On note toutefois que le projet a démarré à partir d'un problème de société (plaintes pour nuisance). Le nombre de plaintes a sensiblement diminué. Ceci constitue un indicateur utilisable.
- Ce n'est pas tellement l'origine du steward de quartier qui est importante, mais bien sa connaissance des langues, afin d'instaurer la confiance. Les stewards de quartier travaillent donc souvent avec des conciliateurs interculturels, dans le but de franchir d'éventuelles barrières culturelles. La diversité au sein de l'équipe est donc une nécessité.

3. Waregem – Anzegem contre la pauvreté des ménages

Une aide préventive et proactive visant à réduire la pauvreté infantile est mise en œuvre à Waregem et à Anzegem, notamment en appliquant la méthodique de proximité de l'action des personnes-relais. Le CPAS de Waregem partage ses connaissances et son expertise avec le CPAS d'Anzegem, afin d'appuyer le développement d'une action similaire à Anzegem.

Au cours de leur présentation, les CPAS de Waregem et d'Anzegem ont insisté sur l'action des personnes-relais, la connexion établie avec les écoles et la manière dont les informations confidentielles sont traitées.

Vous trouverez en annexe la présentation de Femke VANEECKHOUT (Accompagnatrice de familles, CPAS d'Anzegem), Lynn SOBRIE (personne-relais, CPAS de Waregem) et Debby DeKLERCK (personne-relais, CPAS de Waregem). Nous retenons de la discussion :

- L'importance pour les enseignants à toujours s'adresser en premier lieu aux parents avant d'orienter vers les personnes-relais. L'ouverture et l'honnêteté sont essentielles en la matière. Cette approche facilite également beaucoup l'orientation en fin du compte vers les personnes-relais. Il est beaucoup investi dans le coaching des enseignants.
- Les personnes-relais font face à des demandes d'aide très variées, dans des domaines très différents de la vie. Les personnes-relais ont, en d'autres termes, une approche globale.
- L'accent est mis sur 'l'autonomisation', afin de renforcer l'indépendance du groupe. Lâcher complètement le groupe cible ne réussit pas toujours, mais l'intensité de l'accompagnement diminuera, dans tous les cas, avec le temps.
- Il est très important, voire indispensable, de faire connaître l'action des personnes-relais (réseaux d'enseignement, équipes scolaires, en interne au sein du CPAS, ...).
- L'action des personnes-relais à Waregem a démarré depuis la Maison du Bien-être. Les personnes-relais voient cela comme une plus-value, ainsi que le fait qu'elles ne sont pas liées à une seule école, qu'elles se profilent comme faisant partie de l'équipe scolaire et qu'elles ont une action inter-réseaux.
- Tant à Anzegem qu'à Waregem, la coopération avec les collègues (p.ex. les collaborateurs du service social) se déroule bien au sein du CPAS. Dans de nombreux cas, il s'agit de dossiers

différents. De nombreux ménages avec lesquels les personnes-relais travaillent ne sont souvent pas connus au sein du CPAS. La collaboration est donc essentielle ! Les personnes-relais ne reprennent pas les tâches du CPAS. Elles vont souvent plus loin que l'aide du CPAS. Le renvoi est parfois nécessaire.

- À Waregem, les parents sont invités à signer un document de renvoi (souvent, après un premier entretien sans engagement).
- À Anzegem, le renvoi se fait par l'école. À Waregem, les personnes-relais contactent elles-mêmes les ménages. L'enfant est toujours au centre et l'accompagnement vise à accroître les chances de développement des enfants.

4. Personnes-relais dans un contexte rural

Une personne-relais est une personne de confiance neutre qui, se basant sur la politique sociale locale, forme une passerelle entre les enfants et les ménages, l'offre d'aide et de services et l'école. Les droits fondamentaux sont ainsi obtenus et les chances de développement des enfants optimisées.

Les personnes-relais existent déjà depuis plus longtemps en milieu urbain. Le défi consiste à implanter également des personnes-relais en milieu rural. Les communes rurales sont en effet de plus en plus confrontées à la problématique de la pauvreté (infantile) et des ménages en difficulté.

La présentation d'Elise VERTRIEST (personne-relais, CPAS de Wingene) et d'Anje HUYSENTRUYT (collaboratrice de développement auprès de Samenlevingsopbouw) est jointe en annexe à ce compte-rendu. Elles se penchent notamment sur la pauvreté en matière de transport (une évidence à prendre en compte), les méthodiques qu'elles mettent en œuvre et les défis qu'elles rencontrent en milieu rural.

Il vous est loisible de commander un intéressant guide pratique sur :

https://www.samenlevingsopbouwwvl.be/nl/projectdetail/p/1053/brugfiguren-in-landelijke-context?categoryid=2

5. Informations pratiques/points convenus (financement, rapports, étude)

Le moment d'intervision se termine par un aperçu des dispositions pertinentes en matière de budget et de financement. Vous retrouverez la présentation de Sophie Peuskens (service financier du SPP IS) en annexe à ce compte-rendu.

6. Conclusions par Alexandre LESIW, président a.i. SPP IS

Monsieur Lewis remercie les participants pour le riche échange de bonnes pratiques de différentes natures (contexte urbain vs. contexte rural, travail avec des écoles, pauvreté en matière de transport, ...). Il souligne également quelques fils directeurs qu'il retiendra de la discussion. Ce sont :

- Chaque pratique proposée poursuit un objectif identique, à savoir l'épuisement des droits et la création de passerelles entre le groupe cible et les services compétents et/ou les organisations partenaires.

- L'autonomisation, le renforcement de l'indépendance/autonomie du groupe cible sont toujours le point central.
- En termes de méthodologie, tant l'accompagnement individuel que les réunions de groupe peuvent être couronnés de succès. Une communication ouverte, la sérénité et l'établissement d'une relation de confiance sont toujours essentiels. Cela demande du temps. Les projets de courte durée représentent une faible plus-value dans ce cadre.
- Il est, en tout cas, très important de sensibiliser (également en direction du monde politique).
- L'action proactive (et non l'action curative) représente la première priorité en la matière et cela, dans une approche globale ! Les personnes-relais pensent de manière globale et ne travaillent pas dans des niches.
- Il ressort des rapports sur les projets et de la discussion que les projets éprouvent encore des difficultés à évaluer ce qu'ils font. Ce thème peut constituer le sujet d'une prochaine réunion. Le SPP IS négocie actuellement avec un partenaire extérieur afin de procéder à une évaluation générale du projet. En reliant les deux défis, des perspectives intéressantes peuvent se dégager. Les CPAS de Charleroi et de Neerpelt sont prêts à partager leur action sur le plan de l'évaluation avec d'autres.

7. Annexe

- Principaux résultats de l'interrogation en ligne des 20 plateformes de concertation en cours (kick-off), Isabelle Martijn (SPP IS)
- Synthèse des coordonnées
- Stewards de quartier : méthodiques et leviers, Marieke Lamaire en Maaike Buyts (Ville de Gand)
- Waregem – Anzegem contre la pauvreté des ménages, Femke Vaneeckhout (CPAS d'Anzegem), Lynn Sobrie et Debby De Klerck (CPAS de Waregem)
- Les personnes-relais en milieu rural, Elise Vertriest (CPAS de Wingene) et Anje Huysentruyt (collaboratrice de développement auprès de Samenlevingsopbouw).
- Informations pratiques/points convenus (financement, rapports, étude), Sophie Peuskens (Service financier SPP IS)

Co-funded by the Rights, Equality & Citizenship Programme of the European Union