



CPAS  
CHARLEROI

L'évaluation  
au CPAS de  
Charleroi



# Le CPAS de Charleroi

- Aide Sociale
- Aide et soins à domicile
- Maisons de repos
- Santé mentale (Prévention et curatif)
- Service de l'Action Collective
- Services Généraux



CPAS  
CHARLEROI

# Service de l'Action Collective

- Pôle d'économie sociale
- Passage 45 (insertion socio-professionnelle)
- Service Action Migrants
- Collectif Bilan Orientation
- Plan de Participation et d'Activation Sociale des Usagers
- Espaces Citoyens



CPAS  
CHARLEROI

# Espaces Citoyens

- 4 Espaces citoyens qui ont chacun leurs spécificités (entre autres des limites territoriales)
- Espace Citoyen de Dampremy : Maison des Parents, service de soutien à la parentalité. Mais aussi un SIS, une EDD, un projet santé-environnement, des projets communautaires.



# L'évaluation: un outil, une culture

- Projets subsidiés à plus de 80% (peu de fonds propres) → soumis à évaluation et justifications
- Plan d'action en début d'année = projection des actions à mener durant l'année et prévisions quantitatives et qualitatives
- En fin d'année, rapport d'activités = évaluation du plan d'action



# Premier exemple : l'Ecole de devoirs

- Exemple qui illustre bien les choix méthodologiques qui ont été faits par rapport à la question « Qu'évalue-t-on ? »
- Une Ecole de Devoirs = soutien scolaire + DEVELOPPEMENT de l'enfant.



# Qu'évalue-t-on traditionnellement dans une EDD

- Indicateurs quantitatifs : nombre d'enfants, régularité (Est-ce que cela répond à un besoin?)
- Indicateurs qualitatifs : amélioration de la réussite scolaire (bulletins) ou de la compréhension de la matière (observations), l'enfant évolue-t-il bien sur d'autres plans que sa scolarité ? (observations, mises en place de grilles, récits de vie) (Est-ce que nous avons un impact sur le devenir de ces enfants?)



# Les limites de ce type d'évaluation

- N'est-ce pas un peu prétentieux de penser que si cet enfant s'en sort mieux à l'école et/ou se développe bien, c'est grâce à nous ?
- N'est-ce pas un peu masochiste de se flageller si nous n'y sommes pas parvenus ? Est-ce que cela n'aurait pas été pire sans notre travail ?
- 10 heures/semaine : est-ce assez pour penser que nous avons un tel impact ? Positif ou Négatif ? Alors qu'il vit, en dehors, de multiples choses bien plus « impactantes ».





# Le processus avant l'impact

- Pour ne devenir ni mégalo (on va tous les sauver...); ni dépressif (on y arrive pas, cela ne sert à rien)
- S'inspirer de la littérature, d'expériences, de recherches qui nous disent des choses sur ce qui « fonctionne »
- Tenter de mettre en place « ce qui fonctionne » (ce sont souvent des « attitudes »).
- Evaluer ce que l'on fait, nos attitudes.



# On évalue donc...

- Ce que l'on met en place pour outiller nos bénévoles (ou nos professionnels) à avoir des attitudes valorisantes et pédagogiques...
- Ce que l'on met en place pour que l'enfant se sente bien dans nos locaux...
- Ce que l'on met en place pour que les parents s'intéressent aux « apprentissages » au sens large de leur enfant...
- Ce que l'on met en place pour faciliter la communication avec les écoles...



# Le pari...

- En faisant bien, l'impact sera positif !
  - Renseignons-nous sur les bonnes pratiques
- Evaluons donc si nous faisons bien les choses...



ACTIONS DE QUARTIER – PLAN D'ACTION 2018

<b>Axe stratégique</b>	<b>EDUQUER – DAMPREMY</b>
<b>Objectif stratégique</b>	Prévenir et lutter contre la précarité infantile
<b>Objectif intermédiaire</b>	Soutenir la parentalité
<b>Dispositif concerné</b>	<b>MAISON DES PARENTS</b>
<b>Intitulé du projet</b>	<b>3. Coordonner et mettre en place des projets de la plateforme partenariale de prévention et de lutte contre la précarité infantile « Les enfants d'abord : plateforme de soutien aux familles »</b>
<b>Résultats attendus</b>	<p><b>Prévention de et lutte contre la précarité infantile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ressources locales en matière de prévention dans différents domaines (précarité, éducation, santé) auront été capitalisées, dynamisées et diffusées.</li> <li>• Les partenaires s'impliqueront activement.</li> <li>• Un dispositif d'alerte et d'activation du réseau en cas d'identification, par un membre de la plateforme ou d'autres professionnels de la petite enfance, de situations de pauvreté infantile aura été mis en place.</li> <li>• Les projets pensés l'année dernière auront été opérationnalisés.</li> <li>• Des moments d'échanges, de partage de pratiques et outils auront été organisés.</li> </ul>
<b>Programmation des actions</b>	<p><b>Organisation des réunions de la plateforme « les enfants d'abord » en trois axes de travail (1. Réflexion, 2. lieu ressource, 3. concertation) et réunissant :</b> l'Observatoire de la Santé en Hainaut, l'Espace Citoyen de Dampremy, le Service de Santé Mentale, Echoline, le Service Jeunesse du CPAS de Charleroi, l'Antenne Sociale de Dampremy, l'Accueil Temps Libre, la Maison Ouverte, la responsable du Réseau de Coordination et de Promotion d'accueil d'enfants Instance Bassin EFE Hainaut Sud, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Axe 1</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Réflexion sur la thématique principale de l'année : l'hygiène et plus spécifiquement, comment aborder ce type de questions délicates avec le public, toujours dans une approche bienveillante</li> </ul> </li> <li>• <u>Axe 2</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Echange d'infos pratiques sur les activités en lien avec le soutien à la parentalité et la précarité infantile.</li> <li>▫ Échange de bonnes pratiques et pistes de travail</li> </ul> </li> </ul>



<p><b>Indicateur(s) de réalisation et/ou de résultats</b></p>	<p>Quantitatifs</p> <p><b>Réunions plate-forme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Au moins 10 réunions sur l'année</li> <li>▫ Au moins 60 % de présence aux réunions</li> <li>▫ 1 thématique travaillée en profondeur (hygiène)</li> <li>▫ Présentation du kit chez au moins 3 partenaires différents</li> <li>▫ Maximum 3 accompagnements (repères éducatifs) d'autres services du CPAS</li> <li>▫ Échange d'au moins 5 infos pratiques sur le soutien à la parentalité ou la précarité infantile</li> <li>▫ Le <u>Bébébus</u> fonctionne</li> <li>▫ L'outil informatique est opérationnel</li> <li>▫ Au moins 3 réunions par an, par implantation scolaire</li> <li>▫ 3 concertations</li> <li>▫ Suivi en tant qu'accompagnateur de l'outil de concertation d'au moins 2 situations</li> </ul> <p>Qualitatifs</p> <p><b>Réunions Plateforme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Satisfaction des membres quant à la sensibilisation, les actions menées et le travail en réseau.</li> <li>▫ Satisfaction des directions d'école quant à la collaboration</li> </ul>
---	--



ACTIONS DE QUARTIER – PLAN D’ACTION 2018	
Axe stratégique	<b>EDUQUER – DAMPREMY</b>
Objectif stratégique	Prévenir et lutter contre la précarité infantile
Objectif intermédiaire	Soutenir la parentalité
Dispositif concerné	<b>MAISON DES PARENTS</b>
Intitulé du projet	<b>3. Coordonner et mettre en place des projets de la plateforme partenariale de prévention et de lutte contre la précarité infantile « Les enfants d’abord : plateforme de soutien aux familles »</b>
Résultats attendus	<p><b>Prévention de et lutte contre la précarité infantile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ressources locales en matière de prévention dans différents domaines (précarité, éducation, santé) auront été capitalisées, dynamisées et diffusées.</li> <li>• Les partenaires s’impliqueront activement.</li> <li>• Un dispositif d’alerte et d’activation du réseau en cas d’identification, par un membre de la plateforme ou d’autres professionnels de la petite enfance, de situations de pauvreté infantile aura été mis en place.</li> <li>• Les projets pensés l’année dernière auront été opérationnalisés.</li> <li>• Des moments d’échanges, de partage de pratiques et outils auront été organisés.</li> </ul>
Actions menées	<p><b>Organisation des réunions de la plateforme « les enfants d’abord » en trois axes de travail (1. réflexion, 2. lieu ressource, 3. concertation) et réunissant :</b> l’ONE de Dampremy et de Lodelinsart, l’Observatoire de la Santé en Hainaut, l’Espace Citoyen de Dampremy, le Service de Santé Mentale, Echoline, le Service Jeunesse du CPAS de Charleroi, l’Antenne Sociale de Dampremy, l’Accueil Temps Libre, la Maison Ouverte, la responsable du Réseau de Coordination et de Promotion d’accueil d’enfants Instance Bassin EFE Hainaut Sud, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Axe 1 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Réflexion sur la thématique principale de l’année : le logement (invitation de différents acteurs logement de la région). <i>OK. 4 partenaires logements ont été invités à participer à la plateforme. Ils ont pu répondre à toutes les questions posées. Un fascicule résumant les diverses possibilités en matière de logement des familles sur Charleroi a été réalisé.</i></li> <li>▫ Validation, diffusion et formation au kit de sensibilisation dans les écoles du quartier avec le soutien d’une stagiaire. <i>OK. Seule l’école Saint Joseph n’a pas répondu à notre proposition. Le kit a été présenté en insistant</i></li> </ul> </li> </ul>



## Actions menées

Organisation des réunions de la plateforme « les enfants d'abord » en trois axes de travail (1. réflexion, 2. lieu ressource, 3. concertation) et réunissant : l'ONE de Dampremy et de Lodelinsart, l'Observatoire de la Santé en Hainaut, l'Espace Citoyen de Dampremy, le Service de Santé Mentale, Echoline, le Service Jeunesse du CPAS de Charleroi, l'Antenne Sociale de Dampremy, l'Accueil Temps Libre, la Maison Ouverte, la responsable du Réseau de Coordination et de Promotion d'accueil d'enfants Instance Bassin EFE Hainaut Sud, ...

- **Axe 1 :**

- Réflexion sur la thématique principale de l'année : le logement (invitation de différents acteurs logement de la région). *OK. 4 partenaires logements ont été invités à participer à la plateforme. Ils ont pu répondre à toutes les questions posées. Un fascicule résumant les diverses possibilités en matière de logement des familles sur Charleroi a été réalisé.*
- Validation, diffusion et formation au kit de sensibilisation dans les écoles du quartier avec le soutien d'une stagiaire. *OK. Seule l'école Saint Joseph n'a pas répondu à notre proposition. Le kit a été présenté en insistant beaucoup sur le vécu des institutrices, ce qu'elles mettent déjà en place, et sur leurs besoins face aux familles précarisées. Par expérience, il est clair que le kit ne peut être simplement distribué ! Il nécessite un accompagnement adapté en fonction des interlocuteurs.*
- Réflexion sur l'importance de l'accueil des tout-petits et son impact dans la diminution de la précarité infantile, notamment par la participation aux réunions de la CHACOF. *Partiellement réalisé. 1 participation aux réunions de la CHACOF. La suite était difficilement envisageable car ce sont des réunions thématiques précises sur les milieux d'accueil déjà existants. Nous continuons à recevoir les newsletters et les Doodle pour en reprendre le cours quand le moment sera venu. Par contre, l'accueil de l'enfant reste un sujet central puisque le projet d'une halte accueil itinérante est toujours bien d'actualité. Nous avons fait l'acquisition d'un véhicule, rencontré une responsable ONE pour aller plus loin dans la réalisation du projet, fait valider par la plateforme et grâce à un partenaire logement différents lieux potentiels pour l'accueil, et pris contact avec les coordinatrices accueil de la Province du Hainaut.*



• Axe 2 :

- Echange d'infos pratiques sur les activités en lien avec le soutien à la parentalité et la précarité infantile. *OK. Les partenaires font vivre cette plateforme par l'échange d'informations. Colloques, animations, réunions des partenaires, ... Un maximum de liens sont fait entre les différentes plateformes et avec le fédéral ou toute autre instance qui travaille sur le sujet (Fondation Roi Baudoin par exemple), ce qui donne des informations pour le moins complètes.*
- Échange de bonnes pratiques et pistes de travail. *Partiellement réalisé. La thématique logement a permis de mieux maîtriser le fonctionnement de ce milieu très complexe. Les partenaires s'en sont montrés très satisfaits. Un document de synthèse a été écrit à la demande des partenaires afin de les aider dans leurs démarches d'accompagnement. Cependant, les partenaires sont davantage en demande de solutions à apporter aux familles. Parallèlement et même si cela est resté très rare, l'échange autour de situations concrètes permet un échange très pratique pour aider les partenaires et offrir des pistes de travail voire même de solutions. Le réseau des uns et des autres, ainsi que des outils pratiques sont mis à disposition de chacun.*
- Essaimage sur d'autres sites du CPAS d'une méthodologie d'approche des repères éducatifs (de manière limitative). *OK. Fait à Marcinelle lors d'un stage organisé par les AS communautaires, à Marchienne dans le cadre d'un nouveau projet au sein des locaux de la maison en cool'heures et dans notre groupe SIS à la demande des parents présents. En dehors du groupe SIS, la mobilisation du public a partout ailleurs été un problème. Le fait de travailler cette question dans un groupe déjà constitué est plus porteur quantitativement parlant. Qualitativement par contre, l'échange avec les parents et les collègues est toujours très intéressant que le groupe soit large ou pas.*
- Construction d'un outil informatique à destinations des professionnels de la périnatalité, permettant l'activation plus adéquate et pertinente des services pour les mamans enceintes. *Ok. Travail en sous-groupe qui a permis d'en définir le contenu. Des liens sont faits et à faire avec la plateforme « hôpitaux » qui cherche à savoir qui dans les partenaires réseaux veulent s'inscrire dans ce projet de travail de soutien de la néonatalité*





**Indicateur(s) de réalisation et/ou de résultats**

Quantitatifs

**Réunions plate-forme**

- Au moins 10 réunions sur l'année OK.
- Au moins 60 % de présence aux réunions. *OK. 61% de présence. Nous aurions dû atteindre les 65% si une séance n'avait pas été désertée.*
- 1 thématique travaillée en profondeur (logement). *OK. Invités adéquats. Partage de travaux faits ailleurs (fiches logement) sur le même sujet pour alimenter encore plus.*
- Présentation du kit dans toutes les écoles du quartier. *OK. Sauf à Saint Joseph*
- Maximum 3 accompagnements (repères éducatifs) d'autres services du CPAS OK. *Marcinelle, Marchienne, SIS Dampremy*
- Échange d'au moins 5 infos pratiques sur le soutien à la parentalité ou la précarité infantile OK. *Échange d'infos sur où solliciter des fonds autre qu'une aide du CPAS (Fondation Pelicano, Fonds Couturier), Colloque d'Echoline sur la précarité des familles, animations de la Maison Ouverte, animations de la MdP, colloque de la Fondation Roi Baudouin sur l'auto-évaluation des projets de lutte contre la précarité infantile, ....*
- Le Bébébus fonctionne. *Non réalisé. Seul la camionnette a été achetée.*
- L'outil informatique existe sous sa forme écrite avec toutes les informations nécessaires pour sa conversion informatique OK. *Fait en sous-groupe, mais pas encore validé par toute la plateforme.*
- Participation d'au moins 200 personnes par jour au projet 1,2,3 Soleil OK.
- 3 concertations OK. *7 concertations réparties entre les travailleurs de la Maison des Parents.*

Qualitatifs

**Réunions Plateforme**

- Satisfaction des membres quant à la sensibilisation, les actions menées et le travail en réseau. *Les partenaires se montrent très satisfaits. Ses membres soulignent que chiffrer la prévention et la lutte contre la précarité infantile est difficile, mais relèvent tout l'aspect qualitatif du travail. « Ce que l'on fait permet de limiter les dégâts ». Les échanges sont décrits comme riches. Ils demandent juste que l'on s'axe plus sur les solutions, les moyens d'actions. Ou que l'on fasse remonter le manque de moyens sur lesquels nous n'avons pas de prises (ex : logement). Pour certains ils apprennent de nouvelles informations. Pour d'autres c'est un lieu qui permet de se poser et de réfléchir aux projets. La participation à la plateforme est décrite comme une lutte contre le burn-out dans la*



## Commentaires

*La plateforme fonctionne de mieux en mieux. Les échanges sont de plus en plus riches et l'implication de certains partenaires se fait de plus en plus forte. S'ils ne peuvent investir financièrement dans la mesure où leur propre institution survit grâce aux subsides, ils essaient de trouver des solutions pour parvenir à mettre en place les projets. Ils sont prêts à être un soutien dans la présentation des projets. Plusieurs sujets ont émergé sur les manques sur le terrain : pairs-aidants, buddies, accompagnement de proximité. Besoin de quelqu'un qui coordonne les difficultés familiales dont plusieurs services pourraient bénéficier (peut-être lien à faire avec les accompagnants « outils de concertation » ?).*

*Un désir est de poursuivre sur une thématique principale par année avec une demande pour l'année prochaine de travailler sur « comment travailler la question de l'hygiène qui devient de plus en plus problématique dans les familles suivies ».*

*Dans ce cadre notamment, mais également dans celui de la mobilisation du public, de la diffusion d'informations, et du travail sur le questionnement autour des besoins des familles, le SAF nous semble un partenaire de première ligne à investiguer et à investir. Des pistes sont envisagées via des formations données par la plateforme synergies enfance parentalité. Mais des échanges plus concrets doivent être envisagés.*

*Mais aussi « comment faire émerger la demande ? ».*

*Par rapport aux constats de l'étude Inch faite par le Fédéral, les partenaires nuancent les attentes. Il y a en effet des manques et il ne faut pas faire double emploi, mais il y aurait tout autant d'intérêt à dupliquer certains services dans la mesure où le manque de mobilité est un facteur intrinsèque à la précarité des familles.*

*La questions des cas pratiques est mise en débat à la fois quant à la pertinence de partir de situations réelles et la difficulté que cela peut générer entre partenaires sur le plan du secret professionnel partagé.*



# Pour faire vivre ces tableaux

- Réunions régulières durant l'année
- Temps d'observation
- Zone de réflexion sur comment donner du sens à nos actions
- Réflexion sur ce qui a fonctionné et sur ce qui n'a pas fonctionné
- Analyse des deux dimensions qualitative et quantitative



# Analyse

- Approche de type « récit »
- Tirer des enseignements, dégager des pistes
- Mise en évidence d'éventuels déclencheurs que l'on pourrait extrapoler pour d'autres projets
- Qu'est-ce qui est mis en action?



# Freins et questionnements

- L'outil est important car il balise et nous oblige à revenir sur les prévisions envisagées
- Mais pas suffisant : c'est l'obligation de se poser des questions, de donner du sens à nos actions, de trouver le bon dosage qui est le plus opérant
- Comment avoir des indicateurs communs avec nos partenaires?



# Freins et questionnements

- Evaluation qualitative sur une grande échelle est plus compliquée
- Nous nous situons plus dans une approche préventive que curative => démontrer un impact est plus difficile
- Nous sommes l'un des acteurs du travail de prévention, mais la précarité des familles est à large spectre => difficile d'évaluer

