

## SPP Intégration sociale

*Les enfants d'abord : Plateformes de concertation  
locales pour la prévention et la détection de la  
pauvreté infantile*

*Compte-rendu de la journée réseau  
1<sup>er</sup> décembre 2015*

## Journée réseau

Après la clôture de l'étude-pilote relative au déroulement du projet Les enfants d'abord, il a été décidé de prolonger ce projet jusque fin 2015. Sachant qu'en outre, le SPP IS a reçu de très nombreuses réactions positives concernant les séances d'échange organisées pour les coordinateurs de plateformes, il a été décidé de continuer à soutenir également cet aspect du réseau durant la prolongation.

Compte tenu de cette évaluation favorable, le SPP IS a décidé d'étendre l'occasion d'échange d'expériences aux CPAS qui n'ont pas participé à l'étude, mais que le thème intéresse et qui aimeraient échanger leurs points de vue avec leurs collègues sur le sujet.

C'est pourquoi un événement réseau a été organisé le 1<sup>er</sup> décembre 2015. Cette journée a commencé par un mot d'explication du président du SPP Intégration sociale et de la secrétaire d'État Elke Sleurs. KPMG a ensuite présenté l'étude Les enfants d'abord (vue d'ensemble de la méthode utilisée, bonnes pratiques identifiées et recommandations stratégiques) tandis que la perspective universitaire de réseaux tels que les plateformes de réflexion était exposée par le Professeur Peter Raeymaeckers de l'Université d'Anvers.

Pendant la partie restante de cette journée (qui en constituait également l'essentiel), plusieurs coordinateurs de plateforme ayant participé au projet Les enfants d'abord ont pris la parole. Concrètement, quatre thèmes relatifs aux plateformes de concertation dans la lutte contre la pauvreté infantile ont été approfondis.

- Thème 1 : Comment gérer le secret professionnel (partagé), le respect de la vie privée et l'obligation de notification ?
- Thème 2 : Comment travailler de manière ouverte, proactive et non stigmatisante ?
- Thème 3 : Comment coopérer, dans une grande ville, avec plusieurs quartiers ou entre plusieurs communes ?
- Thème 4 : Comment adhérer à la politique (locale) existante en matière de pauvreté / comment s'ancrer ?

Le présent rapport donne un aperçu de ces thèmes.

### 1.1 Introduction

*Intervenant(s) :*

- *Julien Van Geertsom, président du SPP Intégration sociale,*
- *Elke Sleurs, secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, à l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes villes*

Les deux interventions ont souligné le caractère indispensable de la lutte contre la pauvreté, principalement infantile.

- Pour le SPP IS, l'importance d'initiatives telles que Les enfants d'abord est capitale dans la lutte contre la pauvreté (infantile). En effet, sachant que celle-ci est liée à divers facteurs, le fait de rassembler plusieurs partenaires et perspectives est considéré comme un facteur crucial dans cette lutte. La création et le développement de réseaux tels que les plateformes de concertation peut y contribuer. Dans ce cadre, on remarque tout particulièrement que la participation de professionnels actifs sur le terrain, comme par exemple pendant les diverses séances d'échange, a contribué à la réussite de ce projet. On peut donc espérer que cette intégration de perspectives et cette coopération puissent se poursuivre et s'étendre.
- Pour le gouvernement aussi, la lutte contre la pauvreté, surtout infantile, reste une priorité absolue. La surveillance des moyens affectés à la lutte contre la pauvreté infantile dans le budget en témoignent. Par ailleurs, dans ce contexte, le soutien à des initiatives comme les plateformes de réflexion instaurées dans le cadre de l'initiative Les Enfants d'abord est maintenu. Concrètement, 2 recommandations du rapport final Les enfants d'abord sont plus particulièrement évoquées :
  - o La nécessité de plus de pérennité. Ce point a déjà été pris en compte en maintenant le soutien financier des plateformes de concertation en 2016.
  - o La nécessité d'un soutien sur le plan du contenu et de l'organisation. Des événements comme la journée réseau peuvent ici aussi constituer un facteur facilitateur.

## 1.2 Les réseaux d'un point de vue universitaire

*Intervenant(s) :*

- *Prof. Dr. Peter Raeymaeckers, Université d'Anvers, centre de recherches pour l'Inégalité, la Pauvreté, l'Exclusion sociale et la Ville (OASeS)*
- Cet exposé examiné en détail les réseaux, et les circonstances dans lesquels ils fonctionnent bien. En effet, il s'avère que les problèmes liés au travail sur le bien-être sont les mêmes depuis des années : "dispersion, trop coûteux, rendement insuffisant, trop éloignés des personnes" (Achterhuis, 1983)
- Les réseaux peuvent toutefois être utiles s'ils offrent une plus-value à une population présentant des besoins diversifiés, et s'ils peuvent fournir une aide qui dépasse la portée d'une organisation individuelle. Un réseau peut faire différentes choses, par exemple partager les informations, améliorer les capacités et les compétences, organiser des actions, un service commun, des projets etc. Cela présuppose cependant une bonne coopération entre les organisations, et il faut aussi que le client en ressente les avantages.
  - o Les recherches démontrent qu'un réseau peut fonctionner de diverses manières (p. ex. l'organisation de la gouvernance des réseaux peut différer), et que la méthode de travail la plus indiquée peut dépendre de l'objectif du réseau ainsi que de son historique (en phase de lancement ou déjà plus évolué).

- Il est possible de recourir à diverses stratégies, qui vont du partage des informations à l'amélioration des compétences, à la discussion des conflits et à la représentation du réseau auprès d'instances supérieures.
- Dans ce cadre, le travailleur social doit souvent mettre en balance l'organisation et le réseau, ce qui est susceptible d'entraîner certains dilemmes (en matière de loyauté, de responsabilité, de culture, etc.).
- En outre, les aspects suivants sont importants pour les clients : bonne attitude de base, attention à tous les domaines de l'existence, accueil accessible et renvoi ciblé et chaleureux.
- Les organisations clés sont doubles : D'une part les membres de réseaux généralistes combinant un accueil accessible, une explication des questions, un renvoi et une orientation vers une organisation spécialisée; de l'autre, des organisations généralistes d'accompagnement proposant des membres de réseau et un accompagnement intensif.
- En conclusion,
  - la collaboration entre organisations est cruciale, autrement dit l'attention à la coordination, le partage d'informations, la gestion des conflits, le travail sur les compétences et la représentation
  - Les clients cherchent une bonne attitude de base ainsi que l'accessibilité. Ils sont souvent aux prises avec des problèmes inextricables que des généralistes pourraient ou devraient pouvoir résoudre.

### 1.3 Thème 1 : Comment gérer le secret professionnel (partagé), le respect de la vie privée et l'obligation de notification

*Intervenant(s) :*

- *Lara De Jacquier, Coordinatrice-Directrice du Secteur Social du CPAS de Gembloux*
- Trois aspects ont été abordés.
- Gérer le secret professionnel (partagé)
  - Problèmes potentiels : une plateforme qui n'existe qu'au niveau du dirigeant et pas assez auprès des acteurs de terrain, partenaires ne se connaissant pas suffisamment entre eux et susceptibles d'avoir une perception négative les uns des autres, et un concept qui n'est pas clair pour tout le monde.
  - La solution suggérée consiste à veiller principalement à ce que les partenaires apprennent à se connaître et à connaître leur mission réciproque, à ce que le niveau de coopération porte surtout sur les professionnels de terrain proprement dits, et à proposer des formations relatives au secret professionnel.
  - A Gembloux, plusieurs actions ont déjà été organisées afin de faire en sorte que les divers acteurs fassent connaissance, et ce en première ligne.

- Dans l'avenir, on travaillera à la mise en place d'une formation qui visera à élargir les connaissances théoriques et pratiques, à mettre en place une sorte d'accord de coopération ou de cadre de travail et à discuter plus en détail de la déontologie.
- Respect de la vie privée
  - Selon les expériences de Gembloux, le fait de montrer aux acteurs les "angles morts" au niveau du respect de la vie privée, l'implication du groupe-cible proprement dit, et l'augmentation de la conscientisation et de la formation des professionnels, semblent constituer des éléments importants
  - Un travail de sensibilisation a déjà été fait et, à Gembloux, on s'efforce de proposer une "structure indépendante" qui ne juge pas.
  - Dans l'avenir, Gembloux organisera sans doute des interventions avec les "bénéficiaires proprement dits", organisera une formation à la précaution sur cet aspect des choses, et fera éventuellement appel à l'aide d'un véritable expert ou expert du vécu.
- Obligation de notification
  - Les problèmes ressentis par rapport à cette question sont les suivants : absence d'expertise sur la plateforme, présence d'acteurs non professionnels (p. ex. volontaires), niveau variable de connaissance et/ou d'expérience dans le dépistage de situations précaires.
  - On propose donc de se concentrer davantage sur la définition d'un cadre pour les acteurs non professionnels (volontaires) et d'encadrer de plus en plus le travail avec les volontaires / non professionnels en faisant appel à des "arbitres" professionnels.
  - Gembloux pratique surtout un débat permanent à ce sujet.
  - Dans l'avenir, l'organisation de formation continuera à être utilisée.

En conclusion, on remarque que dans une coopération, il semble important de travailler sur mesure, c'est-à-dire que a) tous les acteurs ne peuvent pas toujours proposer les mêmes services ou jouer le même rôle, b) la coopération et la coordination sont nécessaires, mais sans que les partenaires n'aient l'impression que "big brother" regarde constamment par-dessus leur épaule, et c) il est nécessaire de trouver un bon équilibre entre les règles strictes du secret professionnel et la possibilité de pouvoir coopérer sans entraves dans la pratique.

## 1.4 Thème 2 : Comment travailler de manière ouverte, proactive et non stigmatisante ?

*Intervenant(s) :*

- *Nathalie Eeckhout, psychologue, CPAS de Braine-Le-Comte*
- *Isabelle Colson, directrice générale, Marilène Pacquet, Coordinatrice de plateforme, CPAS de Vielsalm*

- Les deux plateformes appliquent ces concepts selon leurs propres critères.
- CPAS de Braine-Le-Comte
  - o Pour le CPAS de Braine-Le-Comte, travailler de façon proactive implique surtout de privilégier la prévention plutôt que de miser uniquement sur les réactions. Cela se traduit principalement par une coopération avec les partenaires adéquats dans les procédures actuelles et futures, tout en mettant en place des moyens permettant de chercher de nouvelles manières de soutenir les familles. Cela présuppose aussi des méthodes de travail créatives.
  - o Par travail non-stigmatisant, on désigne surtout le travail avec tous les parents, et pas seulement celui qui concerne les problèmes financiers. En effet, la pauvreté peut s'exprimer dans des domaines autres que financier (social, culturel etc.). De plus, cela signifie aussi que les professionnels doivent partir d'une approche positive et sans préjugés des demandeurs d'aide (p. ex. sentiment d'être parfois manipulé par le groupe-cible).
  - o Concrètement, on travaille sur 2 axes.
    - Un axe pour les professionnels : une plateforme destinée au dialogue et à la coordination pour les professionnels de l'accueil des enfants et les familles en vue de promouvoir le réseau dans la lutte contre la pauvreté infantile
    - un axe pour les familles proprement dites, qui met en oeuvre des actions individuelles et collectives telles que visites à domicile, accompagnement des familles en s'efforçant avant tout de nourrir une relation de confiance.
  - o On se concentre aussi sur 2 initiatives.
    - Coordination "Jeunesse et Famille" : il s'agit d'une coordination rassemblant des professionnels de divers secteurs (AMO, SAJ, APEP, CPAS, PMS, planning familial, TMS, ONE...). Ils se réunissent une fois par mois pour travailler à une présentation des missions et services des instances. Il est ensuite possible d'élaborer une vision commune en matière d'éthique, de valeurs, de projets, de mesures etc.
    - Coordination avec les partenaires périnataux : on mise beaucoup sur l'élaboration d'un protocole de réseau et la facilitation du soutien aux futures et jeunes mères de manière à pouvoir travailler en mode préventif plutôt que réactif.
  - o L'exposé du CPAS de Braine-Le-Comte a fortement mis en avant l'importance de collaborer depuis des perspectives différentes, car plusieurs niveaux sont importants dans la lutte contre la pauvreté infantile. Le CPAS semble bien placé pour jouer un rôle de coordinateur car il peut relier la politique d'une part et l'application pratique de l'autre. Sachant que la pauvreté s'étend sur de nombreux domaines, il semble nécessaire d'adopter une approche intégrée dans laquelle les professionnels appréhendent correctement les liens entre ces divers domaines.
- CPAS de Vielsalm
  - o Travail ouvert :
    - Les partenaires de la plateforme échangent leurs idées, suggestions et expériences, se réunissent régulièrement...

- On donne par ailleurs une définition relativement "large" à la plateforme, et le nom "Pas à Pas" reste également ouvert.
- Les ateliers, p. ex. sur la communication, ont un public mixte
- On essaie aussi d'ouvrir les yeux du monde politique en introduisant une déclaration d'intention décrivant les conclusions et les recommandations du travail pour une année.
- Travail proactif :
  - On cherche la synergie dans ce réseau rassemblant plusieurs services. Du fait du caractère rural, chacun sait de quoi il retourne et contribue à une aide proactive. L'existence d'une plateforme en soi peut aussi faciliter le travail préventif.
  - Il existe aussi un projet permanent au niveau des consultations de l'ONE,
  - tandis que le projet GAS 'Inclu'Action' fournit des formations à la gestion des processus sociaux de l'inclusion et de l'exclusion dans le contexte d'une éventuelle situation problématique pour l'enfant et la famille.
  - Certaines actions sont organisées, comme la confection d'un nécessaire scolaire, des actions pour la Saint-Nicolas...
  - Inclusion de familles plus précaires dans des actions destinées à toutes les familles, p. ex. Noël au théâtre Game t'aime (Yapaka)
- Travail non-stigmatisant :
  - Une conférence sur la sensibilisation a été organisée : comment les personnes en situation de pauvreté vivent-elles leur "statut" ? On souligne qu'il est important de partir des compétences des parents, et du fait qu'ils souhaitent le meilleur pour leur enfant. C'est pourquoi leur faire confiance et ne pas les "disqualifier" d'emblée est un bon point de départ, avec la conviction qu'ils peuvent tirer le meilleur parti de leur potentiel.
  - Porter un regard bienveillant sur les parents.
  - Un projet de soutien à l'éducation est en cours. Quatre grands principes ont été retenus pour définir ce qu'une politique globale de soutien à la parentalité pourrait être :
    - l'enfant est au cœur du soutien à l'éducation;
    - recours aux compétences des parents;
    - le soutien à l'éducation doit être accessible à tous les parents;
    - il est indispensable de tenir compte du contexte de vie général
  - ce point est repris comme un axe dans la déclaration d'intention remise aux responsables politiques.
  - Diffusion d'invitations pour les ateliers pour tous les parents via les écoles, les crèches etc.

## 1.5 Thème 3 : Comment coopérer, dans une grande ville, avec plusieurs quartiers ou entre plusieurs communes ?

*Intervenant(s) :*

- *Katja Vanderputten, CPAS de Bruxelles :*

- *Sylvia Lis : Chef du service Psychologie - jobs de vacances et Hilde Genetello : collègue, psychologue, CPAS de Gand*
- Pour les intervenantes des deux grandes villes (Bruxelles, Gand), l'on est confronté à des problématiques complexes.
  - À Bruxelles, il s'agit de la multiplicité des acteurs, de la taille du territoire et des diverses contributions dans plusieurs réseaux. Bien que cet état de fait puisse compliquer les choses, il est aussi considéré comme une richesse qui peut justement offrir des opportunités.
  - A Gand, l'on identifie 7 problèmes distincts qui peuvent également constituer des opportunités. Il s'agit d'éléments tels que l'existence de plusieurs plans stratégiques, de problématiques typiques des grandes villes, d'une multitude d'acteurs ayant chacun leur fonctionnement, de la tension entre les réseaux structurels et la concertation individuelle, de la lassitude face aux réunions par opposition au besoin de reconnaissance, de l'impact et du mandat au niveau local ainsi que du secret professionnel et du respect de la vie privée.
- Chaque grande ville gère ces problématiques à sa façon.
  - Gand
    - Les solutions envisagées passent par une "coalition des volontaires", le maintien d'une concentration sans faille, le recours aux forces de chaque secteur, l'élaboration d'une offre concrète basée sur les besoins réels, des facilitateurs/régisseurs qui sont également acteurs, l'utilisation du canal adéquat pour la coopération et le fait de prendre le temps de bâtir les relations et l'engagement.
    - On travaille donc avec plusieurs acteurs (société civile, groupe-cible proprement dit, autorités locales) qui peuvent chacun en tirer parti. L'ancrage dans la région locale est important et est toujours relié aux réseaux. Alors que les réseaux comme les plateformes se concentrent sur le fait de "relier", une bonne régie et une bonne coordination semblent importantes pour bien s'ancrer dans la politique locale. En parallèle, il semble important que la plateforme de concertation en particulier soit également reliée aux plans d'action relatifs à la pauvreté. Les accents spécifiques sont les suivants : renforcer la coopération au sein des secteurs, quartiers, régions; coopérer entre secteurs, quartiers, régions; accessibilité et participation aux offres axées sur les secteurs, les quartiers ou la ville; et relier plusieurs plans stratégiques.
    - Au lieu d'agir en ordre dispersé, il est possible de mener diverses expériences qui se traduiront au final par des recommandations fondées.
  - Bruxelles
    - A Bruxelles, on considère la coordination sociale comme une plateforme de rencontre entre acteurs locaux, d'échange, de partenariat en action, la volonté de persévérer et le développement/la revitalisation du secteur en accordant une attention spécifique au public vulnérable.
    - On privilégie 3 zones dont chacune bénéficie d'une coordination sociale : Senne-Marolles-Laeken. On travaille ici avec plusieurs sous-groupes de



travail pour la petite enfance : famille et bien-être, les jeunes enfants, enseignement, jeunesse.

- On se concentre aussi sur une zone spécifique, suite à la présence croissante de familles monoparentales. L'objectif consistait à organiser une plateforme, à mobiliser les acteurs locaux, à définir une méthode de travail et à veiller à un bon fonctionnement.
- L'on mise sur un vaste réseau d'acteurs locaux qui sont impliqués dans la pauvreté infantile, avec une méthodologie dont 3 aspects sont importants.
  - Partage : liste des besoins du groupe-cible, visibilité sur la réalité et mise de celle-ci en mots, constitution d'une connaissance commune.
  - Analyse/évaluation : analyse des conclusions, dépistage des contradictions et des souhaits, identification des accords et des divergences d'opinion, identification des pistes d'action possibles.
  - Faire ensemble : une action qui vise la transformation, libération de moyens, actions au niveau tant individuel que collectif.

## 1.6 Thème 4 : Comment adhérer à la politique (locale) existante en matière de pauvreté / comment s'ancrer ?

*Intervenant(s) :*

- *Ilse Baeck, Isabelle Laminé, toutes deux du CPAS de Dilbeek, et Brigitte Vander Herten, experte du vécu auprès de TaO Armoede (équipes de conseil et de soutien dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)*
- *Maarten Francois, Régisseur du programme de lutte contre la pauvreté, Direction Bien-être, équipe de direction, CPAS de Courtrai, ville de Courtrai*

- Tant Dilbeek que Courtrai ont mis en place un programme permettant l'ancrage local. Si le travail est parti de la plateforme à Dilbeek, la ville elle-même est aussi beaucoup intervenue à Courtrai.
- CPAS de Dilbeek
  - L'objectif général du premier projet (2014-2015) consistait à faire de la charte intitulée "KINDERARMODE, NEEN!" ("Non à la pauvreté infantile !") un engagement misant durablement sur l'attention, la concertation et la coopération pour les enfants en situation de pauvreté. Il s'inscrivait dans le cadre de l'objectif prioritaire du CPAS "lutter contre la pauvreté infantile".
  - Plusieurs éléments ont été mis en oeuvre :
    - élaboration d'une structure générale de concertation
    - renforcement de la participation du groupe-cible
    - sensibilisation au thème de la pauvreté
    - création d'un soutien pour la lutte contre la pauvreté infantile
  - Selon l'expérience de Dilbeek, la création d'un soutien visant à coopérer à une vision commune et à une lutte contre la pauvreté à laquelle tous les partenaires peuvent souscrire dans une charte constitue un facteur important. C'est principalement le processus qui a compté.

- La mise au point d'une charte incombait au comité directeur. Elle a commencé par un exercice de brainstorming et une collecte des initiatives existantes dans diverses organisations. Le texte de la charte a ensuite été révisé et remanié.
    - Enfin, une grande séance de clôture a été organisée (avec signature de la déclaration de lutte contre la pauvreté (SPP IS) par le bourgmestre, un discours de la secrétaire d'État Elke Sleurs avec invitation à signer la déclaration, et une présentation de la charte "Kinderarmoede, neen !" par les organisations partenaires et des experts du vécu.
  - Enfin, les conseils suivants ont été retenus :
    - partager et porter une vision commune orientée vers les points forts en matière de pauvreté infantile
    - lutter contre la pauvreté infantile, car c'est l'affaire de tous
    - lutter contre la pauvreté infantile par la coopération et oser prendre un engagement à long terme
    - oser nouer le contact et le dialogue avec les personnes en situation de pauvreté
    - tenir compte de ses propres préjugés et s'opposer à la stigmatisation
    - être critique face à sa propre offre et identifier les obstacles
    - croire dans les possibilités de l'enfant et continuer à y croire même lorsque les choses sont plus difficiles
    - la lutte contre la pauvreté est un processus qui ne connaît pas de fin
  - CPAS de Courtrai
    - Pour Courtrai, les autorités ont un rôle important à jouer. On cherche en effet à intervenir dans l'existence de personnes, si possible au niveau local. On signale être en première ligne pour appréhender les implications des tendances en matière de pauvreté et de politique de lutte contre la pauvreté. Selon les expériences acquises à Courtrai, c'est possible pour 4 raisons :
      - crédibilité
      - peu de tolérance dans l'environnement propre
      - bonne volonté locale = capital social
      - travail local sur mesure devant les mesures générales
- La pauvreté frappe les personnes au niveau local, et c'est là que l'on cherche la solution.
- Courtrai est aujourd'hui confrontée à des situations complexes : la ville est relativement prospère en soi, mais la pauvreté y est assez importante et les problématiques s'y complexifient (p. ex. pauvres au travail, familles monoparentales, isolés, population âgée...) et demandent une approche adaptée. En 2013, il a donc été décidé d'adopter une approche participative, en partant de la ville, et coordonnée par l'échevin responsable de la lutte contre la pauvreté et le Programme de lutte contre la pauvreté. La ville joue le rôle de régisseur. L'on adopte une approche intégrale recouvrant tous les domaines de la politique, avec une attention externe affirmée, et il s'agit bien entendu d'un processus de transition. Cette méthode de travail se caractérise également par :

- la co-décision, la co-crédation et la co-production.
- Une approche large et structurelle attentive à la communication. C'est là que Les enfants d'abord a sa place, p. ex. avec la création du magasin d'échange. La formule offre des solutions à plusieurs niveaux : 1) approche des conséquences de la pauvreté, p. ex. le magasin d'échange en tant que solution à un problème aigu; 2) le problème aigu en tant que déclencheur, p. ex. les clients sont en contact avec une offre généreuse de services sociaux, les personnes entrent dans un réseau (social) (= inclusion sociale); 3) aborder les causes de la pauvreté, p. ex. plus d'interventions et de soutien structurels.
- Enfin, plusieurs recommandations ont été retenues :
  - Soutenir la co-production et créer un bon substrat à cette fin
  - Combiner le travail par projets (action) et l'approche structurelle (durable)
  - Impliquer et stimuler plusieurs partenaires : habitants, organisations publiques et privées, les "outsiders" proposent souvent des solutions créatives.
  - Ensemble, les professionnels et les volontaires donnent souvent naissance à un beau partenariat.