



Date : 23/04/2021

Rapporteur :

Malot Joenah

Nom de la réunion : **Moment d'intervision étude d'impact KPMG pour le projet pauvreté des familles**

Liste des personnes présentes

Présents : Willem Vanlaer, Andres Van Vooren, Alexandre Lesiw, Sabine Amato, Joenah Malot, Dorien Van de Poel, Ilse Keppers, GONCE Viviane, Florence Trifaux, Nicole SANTARONE, Natalie Menten, Liesbeth Moris, Annemie Clerckx, Natasja Van Kwikenborne, Emilie Strauven, Deklerck Debby, Sigrid De Roover, Kelchtermans Inge, Meeus Kathleen, Veerle Van Bellinghen, Dierickx Wies, Lien Hermans, Dagmar Gooris, Mieke Timmerman, Silke Paquay, Helene Leleux

Excusés : Leiva Ovalle Fabrizio, Audrey Poels,

Ordre du jour

- Accueil par Alexandre Lesiw, président a.i. SPP IS
- Présentation des résultats de l'étude d'impact par KPMG + Questions et réponses
- Moment interactif
- Réflexions finales

Procès-verbal

1/ Introduction par M. Alexandre Lesiw, Président SPP Intégration sociale :

Il s'agit de la dernière réunion du comité d'accompagnement du projet lancé en 2018. Aujourd'hui, KPMG présentera les résultats du projet et nous aurons ensuite la possibilité de poser des questions. Les collaborateurs de KPMG auront l'occasion de répondre à ces questions. Les perspectives d'avenir éventuelles seront abordées. Les participants seront répartis en six groupes de 3 à 4 personnes et pourront ensuite présenter leurs conclusions.

Une traduction simultanée est également assurée.

2/ Présentation KPMG par Willem Vanlaer et Andras van Vooren :

L'enquête a été envoyée aux 18 CPAS participants le 15/12/2020. Les résultats ont été renvoyés à KPMG au plus tard le 15/01/2020, sur la base desquels KPMG a effectué des analyses des effets des plateformes de concertation locales dans la lutte contre la pauvreté des familles.

Le rapport final a été rédigé sur la base du rapport intermédiaire. Il a été mis à jour avec de nouveaux chiffres et données, et des comparaisons textuelles par rapport à l'année dernière ont été ajoutées. La réalisation de l'évaluation intermédiaire et d'une évaluation finale a permis à KPMG de montrer une évolution des objectifs, des activités et des résultats des plateformes de concertation.

Il est positif de constater que, malgré la crise du Covid19, des progrès ont été enregistrés dans tous les indicateurs de prestation (ci-après IP). Les plus fortes augmentations sont toutes liées au

fonctionnement interne des plateformes de concertation. Il s'agit de l'IP 6 'la mesure dans laquelle l'échange d'informations sur les activités et les opérations de chacun est désormais plus fluide', de l'IP 7 'la mesure dans laquelle l'échange d'informations, de connaissances et d'expertise sur la lutte contre la pauvreté est désormais plus fluide' et de l'IP 9 'la mesure dans laquelle l'évaluation de son propre fonctionnement s'est améliorée par rapport à avant le début du projet'.

Les progrès les moins importants ont été enregistrés dans les IP axés sur l'interaction avec le groupe cible. Cela est dû à la crise du Covid19, qui a rendu impossibles les contacts physiques avec le groupe cible et que tout a dû être fait de manière numérique - ce qui n'est pas évident pour un groupe cible vulnérable qui ne dispose pas toujours des outils technologiques nécessaires ou des connaissances pour assister à des moments de rencontre numériques.

Sur la base de cette méthodologie, 28 bonnes pratiques ayant l'impact le plus élevé et 11 bonnes pratiques ayant un impact moyen ont été identifiées. En outre, le rapport comprend également des exemples pratiques afin de concrétiser davantage les bonnes pratiques. Ces bonnes pratiques ayant un impact important ou moyen peuvent servir de 'feuille de route' aux CPAS lors du lancement et/ou du développement de plateformes de concertation locales.

La présentation se concentre sur les facteurs de réussite et les points problématiques. Trois bons exemples sont également expliqués plus en détail. Les résultats finaux ont déjà été présentés au comité d'accompagnement ; ce moment d'intervention est la dernière réunion et est synonyme de clôture du projet. Le PowerPoint de la présentation se trouve en annexe.

Q&A concernant la présentation :

Q : M. Lesiw trouve intéressant que les CPAS qui seraient intéressés par le démarrage de partenariats sous la forme d'une plateforme de concertation disposent d'un *outil* avec ce rapport. L'impact positif du projet était clairement visible dans l'interaction entre les partenaires institutionnels au sein de la plateforme de concertation. L'impact a été moindre en ce qui concerne les contacts avec le groupe cible, mais cela est probablement dû à la crise sanitaire du Covid19. Toutefois, l'objectif final était de mieux comprendre les besoins et les demandes du groupe cible.

R : CPAS de Peruwelz : des familles dans un centre d'accueil sont le principal groupe cible de cette plateforme de concertation. En raison du confinement, les personnes dans le centre d'accueil étaient 'enfermées'. Pendant cette période, elles ont assuré un suivi étroit des enfants scolarisés et essayé d'impliquer les parents. Ce n'a pas été une tâche facile. Il était difficile de collaborer avec les écoles et le fossé numérique à combler était important. En raison du confinement, cette plateforme de concertation n'a pas pu organiser grand-chose pour le groupe cible.

R : Intermédiaire, Waregem. Les intermédiaires ont pu être présents dans les écoles à tout moment, y compris pendant les mesures Covid19. Cela a été considéré comme très important, car cela leur a permis d'atteindre le groupe cible à l'école. De nouveaux besoins sont toutefois apparus, principalement en matière de numérisation. Il a toutefois été plus difficile d'accueillir les parents ; ce n'était pas possible à l'école. L'accueil a eu lieu dans le centre de bien-être, car les mesures d'hygiène nécessaires ont pu y être prises.

3/ Moment interactif



Pour conclure, un moment interactif est prévu au cours duquel les personnes présentes sont réparties dans six 'break-outrooms' par groupe de 3 à 4 participants. Les participants ont l'occasion de réfléchir de manière interactive aux perspectives d'avenir du projet 'pauvreté des familles' pendant quelques minutes. Ils peuvent se pencher sur les questions suivantes pendant six minutes :

1. Quelles sont pour vous les trois priorités concernant la pauvreté des familles ?
2. Si vous pouviez soumettre un projet concret en matière de pauvreté des familles, quel serait-il ?

Les réponses sont ensuite partagées avec les autres participants.

Groupe 1

Priorités :

- . Il devrait y avoir une meilleure coordination entre les différents projets avec le même objectif. La plateforme de concertation a impliqué des travailleurs qui travaillent pour différentes autorités publiques, avec différentes subventions. C'est complexe, certainement pour le groupe cible. Les différents acteurs ne sont pas bien coordonnés.
- . Ce groupe a trouvé intéressant que le projet ne doive pas nécessairement émaner d'un CPAS, car les CPAS fournissent souvent un accompagnement à court terme. D'autres instances, telles que Huis van het Kind par exemple, ont la capacité de fournir un soutien plus large.
- . La détection précoce de la pauvreté est très importante pour eux. Plus tôt on peut accompagner un enfant, mieux c'est.

Nouveaux projets :

- . Case manager qui peut fournir un accompagnement intensif à la famille.
- . La création d'espaces de rencontre est une bonne pratique qui pourrait être davantage utilisée.
- . Le fait qu'il n'y ait pas assez d'intermédiaires dans l'enseignement secondaire est vécu comme un manque.

Groupe 2

Priorités :

- . Il a été estimé qu'il était plus difficile d'atteindre les familles si la plateforme de concertation se concentrait sur une région plus vaste.
- . Il est important de se concentrer sur les grands domaines politiques : avec la nouvelle crise, la fracture numérique dans l'éducation est devenue visible ainsi que l'importance de se concentrer sur le bien-être psychologique. Il est important de garder une vue large sur la situation.
- . Il est recommandé de prévoir également un accompagnateur de familles ou un intermédiaire dans l'enseignement secondaire.

Nouveaux projets :

- . Étant donné qu'elles ont eu la chance de développer une plateforme de concertations avec les subventions du SPP IS, les autorités locales veulent désormais inclure ce projet dans leurs activités régulières. La charge de travail sur les services sociaux est souvent déjà lourde, de

sorte que de telles initiatives ne viennent pas toujours d'en bas. Maintenant, le gouvernement local est positif pour fournir du personnel pour poursuivre la plateforme.

. Travailler de manière accueillante et accessible est essentiel.

Groupe 3

Priorités :

. L'un des problèmes qui revient sans cesse est la communication. L'information sur les services d'aide ne parvient pas toujours aux familles. Ils ne peuvent pas toujours atteindre le groupe cible ou expliquer ce à quoi ils ont droit. Le soutien ne parvient pas aux citoyens. Comment l'information peut-elle être transmise ?

. Comment rendre les demandes d'aide plus accessibles : comment amener le public au CPAS ?

. Analyse des besoins de la famille. Il existe un diagnostic social en la matière. Il n'y a pas assez d'analyse des besoins des personnes elles-mêmes, de leur point de vue.

. Les personnes avec les mêmes besoins et les mêmes questions vont mutualiser. Pour la fracture numérique, par exemple, des grands CPAS qui ont travaillé à la mise en place de modules pour soutenir les parents dans ce domaine via les subventions du Fonds de Participation et d'Activation sociale.

. Différence dans les mesures entre les petits et les grands CPAS.

Nouveaux projets :

. Complémentarité accrue : de nombreuses organisations travaillent sur les mêmes problèmes et se retrouvent dans les plateformes de concertation. Une 'surpa'-plateforme pourrait être créée, un lien entre les plateformes de concertation locales et les autorités. Les fédérations des CPAS peuvent jouer un rôle en la matière. Si le CPAS a besoin de quelque chose, la demande d'aide peut être transmise à l'administration compétente via la fédération.

Groupe 4

Priorités :

. Détecter le plus rapidement et le plus tôt possible est très important. Il est ici important de miser sur l'exploration des droits. Une collaboration avec Kind en Gezin est cruciale.

Nouveaux projets :

. Il est signalé que l'offre destinée aux familles ayant des enfants souffrant de troubles de l'apprentissage (TDAH, autisme, etc.) est insuffisante. Il existe des services, mais ils sont limités et il faut souvent attendre des années. Pour d'autres services, l'accès est souvent très coûteux (p.ex. les fermes d'animation pour les enfants autistes).

Groupe 5

Priorités :

. Créer de l'accessibilité reste très important, mais cela est devenu plus difficile à cause du Covid19. De nombreux services étaient injoignables (mutuelles, syndicats, etc.).

Nouveaux projets :

. Accueil chaleureux également dans d'autres services.

Groupe 6

Priorités :

- . Un travail de proximité est essentiel. Les maisons sociales consacrent beaucoup de moyens à la recherche de méthodes permettant aux citoyens de trouver facilement le chemin des services sociaux. Il est important de rendre visite aux groupes cibles vulnérables dans leur environnement domestique. La détection le plus précoce possible et la collaboration avec la Huis van het Kind jouent un rôle majeur à cet égard.
- . La collaboration avec l'enseignement et la détection d'intermédiaires est nécessaire. Et ce, non seulement à l'école secondaire, mais également à l'école primaire. Créer également une 'culture scolaire' chez les parents afin qu'ils viennent aux réunions de parents, qu'ils sachent ce que représente le journal de classe, etc.
- . S'engager dans des processus d'accompagnement à long terme.
- . Il n'est pas évident de s'asseoir avec différentes administrations communales pour réaliser un projet. Elles ont ressenti un avantage en étant capables de le faire grâce à ce projet et en apprenant ainsi les unes des autres.

Projets :

- . Le Covid19 a libéré de nombreuses subventions pour soutenir les personnes dans leur milieu de vie, ou faire du coaching familial.

Lignes transversales

- Accessibilité des services publics. Idée de proximité.
- Prévention, réactivité précoce : soutenir les personnes le plus rapidement possible.
- Un accompagnement durable est essentiel : il est préférable qu'une personne de référence assure le suivi d'une famille. Elle participe à la lutte contre le non-recours.
- Importance d'un 'single-point of contact'. De sorte que les familles en situation de pauvreté puissent s'adresser à un accompagnant, au lieu de les envoyer vers différents services.
- La fracture numérique est très présente dans le contexte actuel. Un digilab est organisé au sein de SPP IS pour permettre aux personnes vivant dans la pauvreté d'accéder à la numérisation.
- Le bien-être psychologique est très important en ces temps : 10 millions d'euros sont déjà à la disposition des CPAS pour développer des actions en matière de bien-être psychologique.
- La difficulté de travailler avec différentes communes : c'est toutefois nécessaire pour être efficace.
- Des intermédiaires dans l'enseignement sont souvent cités.

4/ Réflexions finales

Ce projet est un projet pilote et est désormais clôturé. Le bilan est certainement positif sur la base des conclusions que nous pouvons tirer des expériences des plateformes de concertation. Les informations - PowerPoint KPMG, rapport de l'étude d'impact, rapport du moment d'intervision - seront disponibles sur notre site web. Le SPP IS réfléchit à un moment d'information au cours duquel tous les CPAS peuvent être informés afin de créer leur propre plateforme de concertation.

Par ailleurs, l'on se penche actuellement sur l'élaboration du 4^e plan fédéral de lutte contre la pauvreté. Les propositions qui ont été discutées aujourd'hui pourront servir d'axe dans ce plan. Un exercice de réflexion sera mené au sein de notre administration et des propositions éventuelles seront soumises au ministre pour des projets futurs sur la base de votre input d'aujourd'hui.

