The background of the entire page is a photograph of a woman with curly hair, wearing a striped t-shirt, lifting a young child into the air. The child is wearing a pink tank top. They are positioned against a bright blue sky with scattered white clouds. The sun is visible in the lower right, creating a warm, golden glow. The woman's arms are extended upwards, holding the child's hands. The child's legs are also visible, pointing upwards.

**Étude sur le fonctionnement des plateformes locales de consultation pour lutter efficacement et effectivement contre la pauvreté des familles**

**Rapport final  
Mars 2021**

## Table des matières

1	Introduction.....	3
1.1	Contexte.....	3
2	Mesure d'impact.....	8
2.2	Description des plateformes de consultation à l'aide de la matrice d'information.....	11
2.3.1	Partie 1: Evaluation globale du projet.....	18
2.3.2	Partie 2 & 3: Analyses basées sur l'évaluation.....	23
3	Discussion.....	67
4	Conclusions.....	72
5	Annexes.....	75
5.2	<b>Questionnaire en néerlandais envoyé aux plateformes de consultation dans le cadre de l'évaluation intermédiaire.....</b>	<b>76</b>
5.3	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 1.....</b>	<b>92</b>
5.4	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 2.....</b>	<b>94</b>
5.5	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 3.....</b>	<b>97</b>
5.6	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 4.....</b>	<b>98</b>
5.7	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 5.....</b>	<b>100</b>
5.8	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 6.....</b>	<b>101</b>
5.9	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 7.....</b>	<b>104</b>
5.10	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 8.....</b>	<b>110</b>
5.11	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 9.....</b>	<b>111</b>
5.12	<b>Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 10.....</b>	<b>114</b>

# I Introduction

## I.1 Contexte

La réduction de la pauvreté des familles est l'un des objectifs stratégiques du gouvernement fédéral dans la lutte contre la pauvreté. La pauvreté des enfants fait partie de la pauvreté des familles. Les enfants pauvres grandissent dans des familles pauvres. La lutte contre la pauvreté des enfants est un investissement dans l'avenir.

De plus en plus d'enfants naissent dans la pauvreté et ratent des occasions d'échapper à leur situation de pauvreté dès le début. En Belgique, les enfants sont plus exposés au risque de pauvreté que le reste de la population belge. L'indicateur AROP (At-Risk-Of-Poverty) et l'indicateur AROPE (At-Risk-Of-Poverty or Social Exclusion) sont plus élevés pour les enfants que pour l'ensemble de la population (16,4 % et 19,8 % respectivement).

La pauvreté des enfants a un caractère multidimensionnel. Si l'on compare les chiffres plus récents sur la pauvreté des enfants de 2018 avec la situation en 2010<sup>1</sup>, on constate que l'indicateur relatif aux enfants menacés de pauvreté ou d'exclusion sociale est plus ou moins stable (dans les deux années, l'ARPE pour les enfants était de 23,2%). Si nous examinons plus en détail cet indicateur composite, nous constatons des mouvements opposés dans les sous-indicateurs. L'indicateur de risque de pauvreté augmente légèrement au cours de cette période, passant de 18,3 % en 2010 à 20,6 % en 2018, tandis que la baisse est très limitée pour les enfants vivant dans des ménages à très faible intensité de travail (de 12 % à 11,5 %) et pour les enfants vivant dans des ménages en situation de grave dénuement matériel (de 7,7 % à 7 %).

Cette nature multidimensionnelle de la pauvreté des familles fait de la coordination et du dialogue entre tous les acteurs clés de la lutte contre celle-ci une nécessité absolue. Les CPAS jouent ici un rôle de guide dans la détection et la lutte contre la pauvreté.

Sur la base de ce constat, le projet pilote "Plateformes locales de consultation pour la prévention et la détection de la pauvreté des enfants" a été lancé en 2014, stimulant le lancement et/ou le renforcement des plateformes locales de consultation dans la lutte contre la pauvreté des enfants. Ce projet a montré, entre autres, qu'il existe de nombreux projets locaux distincts qui ne sont pas toujours systématiquement évalués pour leur valeur ajoutée au sein des services sociaux dans leur ensemble. Par le biais des recommandations politiques formulées dans l'étude, une attention particulière a été portée à la valeur ajoutée de la combinaison d'initiatives et de projets existants (et nouveaux) dans la mesure du possible et de l'intégration des services et des méthodes de travail existants. En plus de fournir un soutien organisationnel et financier suffisant et un suivi systématique, il est tout aussi important de garantir la durabilité des initiatives actuelles de manière suffisamment structurelle. Enfin, un lien entre la plateforme de consultation locale et les organes politiques (locaux) s'est également avéré être un facteur de soutien important.

En 2018, le secrétaire d'État à la lutte contre la pauvreté de l'époque a donc décidé de s'appuyer sur les éléments de réussite du projet pilote "Plateformes locales de consultation pour la prévention et la

---

<sup>1</sup> En 2010, la stratégie Europe 2020 de la Commission européenne a vu le jour. Avec cette stratégie, l'Union européenne a voulu travailler à une croissance intelligente, durable et inclusive dans les 10 prochaines années. Pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'objectif a été fixé de sortir au moins 20 millions d'Européens de la pauvreté d'ici 2020.

détection de la pauvreté des enfants" de 2014 et d'accorder une nouvelle subvention et un renforcement des plateformes locales de consultation, cette fois-ci dans le cadre de la lutte contre la pauvreté des familles. Avec le lancement d'un appel à projets le 02/07/2018, les CPAS ont eu l'occasion d'entrer en consultation avec les différentes organisations et les superviseurs actifs dans la lutte contre la pauvreté et de continuer à expérimenter l'élaboration d'un cadre de travail structurel. En effet, en coordonnant mieux les services locaux, la lutte contre la pauvreté des familles sera menée de manière plus efficace et plus efficiente. En outre, dans le cadre de cette mission, le SPF Intégration sociale - l'administration compétente - a également créé un forum pour l'échange de bonnes pratiques entre les différentes plateformes de consultation.

Concrètement, 20 CPAS ont été sélectionnés pour un financement sur la base de leurs demandes de projets. Le règlement relatif à cet appel à projets peut être consulté à l'annexe 5.I du présent rapport. Afin de parvenir à une utilisation ciblée des ressources limitées, les CPAS ayant le plus grand nombre de bénéficiaires avec famille à charge (catégorie 3) ont reçu une prime. En effet, cet indicateur montre que la pauvreté des familles est un problème plus important dans ces communes. En outre, en donnant explicitement la possibilité aux structures de coopération supra locales, une impulsion supplémentaire a également été donnée aux petites communes dans la lutte contre la pauvreté des familles.

Les CPAS sélectionnés ont été invités à mettre en place une plateforme de consultation ou à développer une plateforme existante. L'objectif est de consulter les acteurs locaux, de les sensibiliser, de détecter les situations problématiques dans la commune et de mettre en place une aide concrète pour les enfants, en accord avec la politique existante et la dynamique actuelle de la commune ou de la ville.

Parallèlement, le SPP IS a chargé KPMG de réaliser une étude sur ces vingt plateformes de consultation sélectionnées (réparties entre la Flandre, la Wallonie et Bruxelles). L'objectif central de cette étude est d'identifier et de consolider les cadres de travail les plus efficaces, les bonnes pratiques et les activités utiles que les plateformes de consultation peuvent mener dans leur lutte contre la pauvreté des familles. Cet aperçu quasi exhaustif des bonnes pratiques - qui sera regroupé dans le rapport final - peut sembler quelque peu évident aux différentes plateformes de consultation et aux experts en matière de pauvreté. Toutefois, l'objectif principal de cette étude est de démontrer empiriquement que certaines activités qui semblent évidentes pour différentes plateformes de consultation peuvent être effectivement et objectivement qualifiées de "bonnes pratiques". En effet, pour une grande partie des bonnes pratiques identifiées, la mesure d'impact montre que toutes les plateformes de consultation ne sont pas encore pareillement engagées dans cette activité, ce qui suggère que toutes les pratiques ne sont pas encore également connues et/ou évidentes pour les différentes plateformes de consultation.

Cet aperçu des bonnes pratiques contiendra donc de nouvelles idées pour la majorité des plateformes de consultation et pourra donc servir d'inspiration pour améliorer encore leur fonctionnement actuel. En outre, ce document peut également servir de contribution ou de manuel pour la mise en place de nouvelles plateformes de consultation. L'intention est que les idées et l'expertise incluses incitent les plateformes de consultation à accorder une attention suffisante à certains éléments de leur propre fonctionnement et structure, ce qui pourrait ensuite avoir un impact positif sur l'efficacité de la politique locale de lutte contre la pauvreté.

---

## I.2 Méthodologie du projet

Pour cette mission, KPMG Advisory a suivi une méthodologie par étapes:

- La première phase concerne la description des plateformes de consultation au moyen d'une matrice d'information et visait à décrire et à analyser systématiquement toutes les plateformes de consultation sur la base des informations existantes. La première étape pour obtenir une telle matrice d'information a été de passer en revue les demandes de projet sélectionnées pour trouver des informations pertinentes, sur la base des tâches et des objectifs tels que formulés dans l'appel à projets et tels qu'indiqués dans la description de cette mission. Sur la base de ces informations, une matrice d'information a été élaborée, répertoriant les informations nécessaires et disponibles pour chaque plateforme de consultation. Par exemple, cette matrice d'information contient des informations pour chacune des plateformes de consultation sur leurs "relations de coopération", la façon dont elles sont "organisées" et le "fonctionnement" de la plateforme, le montant des "subventions de projet" que chaque plateforme a reçu et la façon dont la plateforme prévoit d'atteindre une plus grande "indépendance à long terme". Concrètement, la matrice d'information de chaque plateforme de consultation fournit un aperçu des informations sur la manière dont les plateformes de consultation s'organisent et sur quelles activités elles se concentrent. Certaines informations manquantes, importantes pour notre analyse, mais que nous n'avions pas encore pu obtenir par l'analyse des demandes de projet, ont été demandées lors du premier moment d'échange (le 29/10/2019), où KPMG a également donné un état des lieux de la recherche aux plateformes de consultation invitées. Ces informations manquantes ont ensuite été fournies par les plateformes de consultation par e-mail, afin de compléter la matrice d'information de chaque plateforme.
- Dans la deuxième phase, des indicateurs de performance et des indicateurs clés de performance (KPI) ont été formulés - sur la base du projet pilote de 2014 sur les "plateformes de consultation locales pour la prévention et la détection de la pauvreté des enfants" et sur la base d'une recherche documentaire dans la littérature scientifique sur la pauvreté des familles - permettant de cartographier l'efficacité des différentes plateformes de consultation, leurs actions et leur fonctionnement. Après une présentation de la proposition d'indicateurs de performance lors d'une session de travail au comité de pilotage<sup>2</sup> et au personnel de SPP IS chargé du suivi de cette mission, les différents indicateurs de performance et KPI ont été validés et approuvés. Ces 10 indicateurs de performance ont mis en relations avec les 8 objectifs inclus par SPP IS dans l'appel à projets. Les 8 objectifs du projet, avec leurs indicateurs de performance correspondants, sont présentés ci-dessous:

---

<sup>2</sup> Un comité d'experts, tels que des membres du personnel du SPP MI, un employé du cabinet chargé de la lutte contre la pauvreté, de l'égalité des chances et des personnes handicapées, un employé de l'Association des villes et communes flamandes (VVSG), un employé de l'Association des villes et communes de Bruxelles (Brulocalis), un collaborateur de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), un collaborateur du Belgisch Netwerk Armodebestrijding (BAPN), un expert par expérience désigné par le SPP IS et plusieurs coordinateurs de projet locaux, faisant office d'organe consultatif et de caisse de résonance dans le cadre de cette mission.

Figure 1: Aperçu des objectifs et des indicateurs de performance

<b>Objectif 1</b>	<b>Création d'un réseau régional/superlocal qui réunit les partenaires locaux</b>
<b>IP 1</b>	Une tentative est faite pour rassembler et impliquer les différents acteurs locaux
<b>IP 2</b>	Une consultation régulière entre les acteurs est organisée
<b>Objectif 2</b>	<b>Cartographier la situation de la pauvreté locale</b>
<b>IP 3</b>	On s'intéresse aux problèmes généraux de sa ville / municipalité
<b>Objectif 3</b>	<b>Fournir un point de contact local</b>
<b>IP 4</b>	Faire mieux connaître les aides et prendre des mesures pour abaisser les seuils
<b>IP 5</b>	Un point de contact avec une fonction de référence est prévu
<b>Objectif 4</b>	<b>Coordination et alignement pour éviter la fragmentation et le chevauchement des projets</b>
<b>IP 6</b>	Un échange fluide d'informations générales est prévu sur le fonctionnement et les activités de chacun entre les membres de la plateforme de consultation.
<b>Objectif 5</b>	<b>Intervision et développement d'un réseau d'apprentissage (par exemple, partage de connaissances sur les meilleures pratiques, les méthodologies, ...)</b>
<b>IP 7</b>	Les informations, les connaissances et l'expertise en matière de lutte contre la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation
<b>Objectif 6</b>	<b>Amélioration du flux d'informations : améliorer la détection et l'orientation des familles vers d'autres partenaires</b>
<b>IP 8</b>	Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transférées aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels qui ne font pas partie de la plateforme de consultation
<b>Objectif 7</b>	<b>Développer des indicateurs qui mesurent et comparent l'efficacité des actions entreprises</b>
<b>IP 9</b>	L'auto-évaluation est effectuée
<b>Objectif 8</b>	<b>Donner une voix aux personnes en situation de pauvreté</b>
<b>IP 10</b>	Des rencontres sont organisées avec le groupe cible

- La mise en œuvre de la mesure d'impact des plateformes de consultation, afin d'identifier les activités réussies et les cadres de travail ainsi que les bonnes pratiques, a marqué la troisième phase de cette mission. Cette mesure d'impact consiste en une évaluation intermédiaire (pour l'année de fonctionnement 2019) publiée à la mi-2020 et une évaluation finale (pour l'année de fonctionnement 2020), dont le présent rapport est le rapport final. Sur la base des indicateurs de performance et des KPI élaborés lors de la phase précédente, une enquête en ligne a été rédigée, qui a été à nouveau discutée et validée lors d'une session de travail avec les membres du personnel concernés du SPP IS ainsi qu'avec le comité de pilotage. Le comité directeur a également eu l'occasion de formuler des suggestions sur l'enquête en ligne. Après validation du questionnaire

final, les plateformes de consultation ont eu le temps du 15/12/2019 au 15/01/2020 et du 15/12/2020 au 15/01/2021 de remplir le questionnaire en ligne. Le questionnaire de 2020 (annexe 5.2) était presque identique à celui de 2019. Quelques questions supplémentaires ont été ajoutées à la demande de SPP IS. L'évaluation finale, contrairement à l'évaluation intermédiaire - à laquelle les 20 plateformes de consultation ont participé - n'a été réalisée que par 18 plateformes de consultation en raison de l'annulation de 2 plateformes de consultation participantes. Par conséquent, les chiffres et les idées présentés dans la partie 2 de ce rapport ne concernent que les 18 plateformes qui ont participé à l'évaluation de 2020. Le questionnaire a permis de se faire une idée de l'état d'avancement des projets (et des obstacles ou problèmes qui pourraient entraver cet avancement) d'une part, et des éventuelles bonnes pratiques et activités à succès ainsi que des cadres de travail d'autre part. Après avoir reçu les questionnaires des plateformes de consultation, les résultats ont été minutieusement étudiés et analysés afin d'isoler et de capturer les bonnes pratiques et les pratiques à succès des plateformes de consultation.

- Par la suite, les résultats de cette mesure d'impact (2020) ont été compilés dans le présent rapport. Le rapport se concentre sur les résultats et les effets rapportés par les plateformes de consultation lors de l'évaluation finale. En outre, tout au long de ce rapport final, des comparaisons sont faites avec les résultats de l'année précédente (c'est-à-dire l'évaluation intermédiaire de 2019), principalement dans le cas où des différences significatives, des éléments frappants et/ou des perspectives intéressantes ont été notés.
- Enfin, les résultats seront présentés à la fois au comité de pilotage et aux plateformes de consultation lors d'un événement d'échange organisé par le SPP IS, où les idées, conclusions et bonnes pratiques les plus importantes seront partagées avec les CPAS concernés (voir ci-dessous).

Afin de tenir les plateformes de consultation impliquées informées de l'avancement de la mesure d'impact et d'encourager le partage des connaissances entre les plateformes de consultation, le SPP IS a organisé des "moments d'échange" avec les plateformes de consultation subventionnées pendant toute la durée de la mission. Avec ces moments d'échange, le SPP IS a voulu mettre en place un forum d'échange de bonnes pratiques, de méthodes de travail améliorées et de nouvelles initiatives politiques, dans lequel les plateformes de consultation subventionnées ont eu l'occasion d'échanger des expériences pratiques concrètes et de partager entre elles des stratégies fructueuses. À chaque moment d'échange, KPMG a également fourni aux plateformes de consultation une mise à jour de l'avancement de la mission et la possibilité d'interagir avec les plateformes de consultation sur la suite du projet, certains sujets de fond et les premiers résultats (intermédiaires). A la fin de ce rapport, quelques suggestions concrètes sont faites concernant des sujets possibles pour des moments d'échange futurs.

#### Remarque:

Il est important de noter que la description de la phase 1 et l'évaluation de la phase 3 ont été réalisées sur la base des informations fournies par les plateformes elles-mêmes, tant dans la demande de projet que dans l'enquête en ligne. Comme les analyses pour la mesure de l'effet ont été effectuées sur la base d'auto-rapports par les plateformes consultatives et que, par conséquent, elles ont dû attribuer un score à leur propre fonctionnement, une certaine prudence est requise dans l'évaluation et la comparaison des plateformes consultatives ainsi que dans l'interprétation des résultats.

## 2 Mesure d'impact

### 2.1 Méthodologie pour la mesure d'impact

L'objectif principal de cette mesure d'impact est d'identifier et de cartographier les bonnes pratiques principales. Afin d'isoler puis de capturer ces bonnes pratiques, une méthodologie spécifique a été utilisée. Par exemple, le questionnaire en ligne a été construit en utilisant les 10 indicateurs de performance. Pour chaque indicateur de performance, les plateformes de consultation ont toujours été invitées à indiquer dans quelle mesure "l'amélioration de la réalisation de l'indicateur de performance" a été obtenue. Cela nous permet, d'une part, de comparer les scores des indicateurs de performance (2019 vs 2020) et, d'autre part, de diviser les plateformes de consultation en "high performers" et "moderate performers".

Afin d'identifier tout progrès réalisé sur les indicateurs de performance - par rapport à l'évaluation intermédiaire - les scores moyens pour 2019 et 2020 ont été calculés pour tous les indicateurs de performance. La différence (le score moyen de 2020 - le score moyen de 2019) entre ces scores indique si - en moyenne - on peut constater qu'aux différentes plateformes de consultation:

- Les performances ont été meilleures en 2020 qu'en 2019 (une différence positive) ;
- Il n'y a pas eu de différence de performance entre 2019 et 2020 ;
- Les performances ont été plus faibles en 2020 qu'en 2019 (différence négative).

Ceci est illustré tout au long du rapport de la manière suivante. Si possible, les causes potentielles de l'évolution observée sont également présentées.

**"Une évolution positive de 5,6% a pu être constatée par rapport à la première année. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance I était de 7,11 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,67 lors de l'évaluation finale."**



En outre, sur la base des scores obtenus à ces questions, une division en groupes de "high performers" et de "moderate performers" a été élaborée pour chaque indicateur de performance.

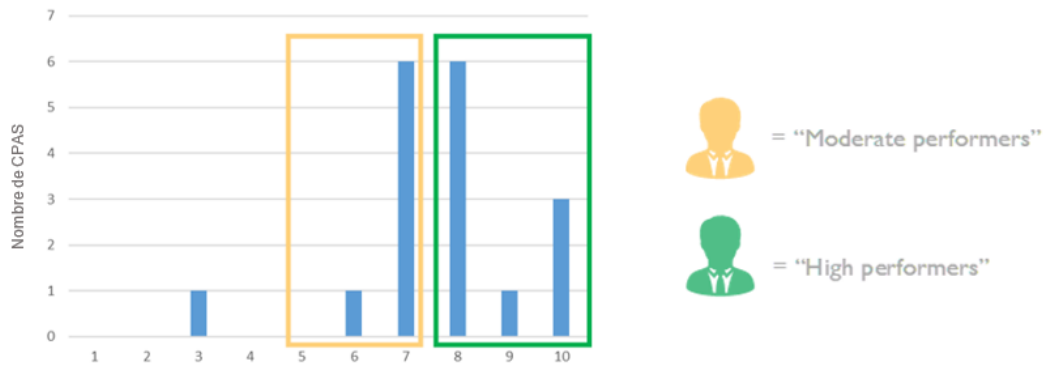
Les plateformes de consultation qui ont obtenu **un score de 8 à 10** sur cette première question appartenaient au groupe des **"high performers"** pour un certain indicateur de performance. Le groupe de plateformes de consultation qui a obtenu **un score de 5 à 7** appartenait aux **"moderate performers"** pour un certain indicateur de performance, ce qui signifie qu'elles pouvaient améliorer, même modérément, le résultat de l'indicateur de performance. Le graphique ci-dessous donne un aperçu visuel de la classification des groupes de participants les plus performants et les moins performants, sur la base de la première question de l'indicateur de performance 8. Les autres plateformes de consultation ayant obtenu une note inférieure à 5, ou "NP" ("non pertinent"), n'ont pas été incluses dans les analyses ultérieures de cet indicateur de performance.

Cette méthode a été utilisée de manière cohérente tout au long des analyses, mais il est vrai que si presque toutes les plateformes de consultation (par exemple 17/18) ont donné la même réponse à une question particulière, la distinction entre les "high performers" et les "moderate performers" ne pouvait pas être faite. Dans ces cas, le graphique est présenté en chiffres absolus. Ceci est dû au fait que la réponse d'une ou de quelques plateformes de consultation pèserait trop lourdement sur l'analyse et



que la distinction entre les pratiques les plus performantes et les moins performantes serait donc faussée.

**Graphique I:** Vue d'ensemble des réponses et de la répartition entre "high performers" et "moderate performers" pour l'indicateur de performance I, pour la question "Dans quelle mesure les acteurs locaux sont-ils mieux rassemblés et impliqués qu'avant le début du projet?"



C'est en isolant **les actions les plus réussies** des "high performers" (= les actions qui ont eu un impact positif sur la réalisation de l'indicateur de performance), que nous avons pu obtenir un aperçu **des bonnes pratiques et des réussites**. Afin de pouvoir distinguer ces pratiques les plus réussies pour le groupe des "high performers", une méthodologie a été utilisée, dont la figure ci-dessous donne un aperçu visuel:

- Si **plus de 90 % du groupe des « high performers »** exercent une certaine activité, celle-ci est reconnue comme "très bonne pratique" (++)).
- Si **plus de 70 % du groupe des « high performers »** exercent une certaine activité, celle-ci est reconnue comme "bonne pratique" (+).
- Si **moins de 70 % des personnes du groupe des « high performers »** semblent exercer une certaine activité, cette activité n'est pas considérée comme une bonne pratique (/).



Néanmoins, il peut être utile que la plateforme de consultation continue à se concentrer sur cette activité, car il peut s'agir d'une **pratique innovante** qui n'a pas encore été intégrée dans le fonctionnement de la plupart des plateformes de consultation. Cependant, le but principal de cette étude est d'obtenir une vision étayée et objective des "bonnes pratiques" les plus courantes, qui sont actuellement mises en œuvre par un nombre considérable de plateformes de consultation. Ainsi, le partage de l'aperçu des bonnes pratiques peut inciter les plateformes de consultation à réfléchir de manière critique sur leur propre fonctionnement, ou l'aperçu peut servir de guide lors de la mise en place de nouvelles plateformes de consultation. Il peut également être utile d'étudier certaines activités qui, selon notre méthodologie, ne sont pas cataloguées comme des bonnes pratiques, par exemple lors d'un prochain moment d'échange avec les plateformes de consultation, ou lors d'une prochaine étude ou mesure d'impact.

Figure 2: Aperçu de la méthodologie pour identifier les bonnes pratiques

Aperçu des scores pour en déduire les bonnes pratiques	
Plus de 90% du groupe 'high performers' exercent cette activité	++
Plus de 70% du groupe 'high performers' exercent cette activité	+
Moins de 70% du groupe 'high performers' exercent cette activité. Cette activité n'est donc pas considérée comme une bonne pratique, bien qu'il puisse être utile que la plateforme de consultation continue à s'y intéresser.	/

Afin de créer le plus de valeur ajoutée possible pour les plateformes de consultation, les CPAS individuels, le SPP IS et les décideurs politiques, cette "liste théorique" de bonnes pratiques a été complétée par de courtes descriptions d'initiatives et d'actions très concrètes prises par les plateformes de consultation. Sur la base des questionnaires remplis, un indicateur de performance par plateforme de consultation a pu être sélectionné pour lequel la plateforme de consultation a obtenu un très bon score. Les plateformes de consultation ont ensuite été contactées par courrier et par téléphone pour leur demander d'expliquer plus en détail l'une de leurs bonnes pratiques concernant l'indicateur de performance sélectionné pour elles et d'en décrire la mise en œuvre pratique en termes très concrets. Ces descriptions ont été intégrées dans le modèle ci-dessous et ajoutées au rapport. Pour chaque indicateur de performance, un exemple pratique a été sélectionné et inclus dans le corps de ce rapport. Les autres exemples pratiques se trouvent dans les annexes, où ils sont ajoutés aux analyses supplémentaires de l'indicateur de performance auquel l'exemple pratique est lié.

### Exemple pratique Hoogstraten

- ✓ **Indicateur de performance I:** On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux.
- ✓ **Bonne pratique:** Attirer de nouveaux acteurs
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Hoogstraten

Sous l'impulsion de la subvention obtenue par le SPP IS, le CPAS de Hoogstraten a, via l'association inter-locale "Noorderkempen Werkt" - une organisation qui assure la coordination de la politique locale de l'emploi - mis en place un partenariat avec 5 communes voisines, à savoir Arendonk, Baarle-Hertog, Merksplas, Ravels et Rijkevorsel. Six fois par an, une "plateforme de consultation supra-locale sur la pauvreté" a été organisée avec les 6 municipalités, à laquelle ont participé structurellement des employés des services sociaux et du CPAS de chaque administration locale, des employés de "Huizen van het Kind", des employés de "Kind & Gezin", ainsi qu'un expert en expérience.

.... (Voir le chapitre 2.3.2 pour la description complète)

## 2.2 Description des plateformes de consultation à l'aide de la matrice d'information

Dans ce chapitre du rapport, nous fournirons une description générale des 20 plateformes de consultation qui ont reçu un financement du SPP IS dans le cadre de ce projet. Il s'agit donc d'une description de toutes les plateformes de consultation qui sont entrées dans ce parcours en 2019 et pas seulement des 18 CPAS qui ont participé à l'évaluation finale à la fin de 2020. Pour avoir une chance d'obtenir une telle allocation, les CPAS intéressés devaient soumettre une demande de projet au SPP IS. Sur la base des informations présentées dans ces demandes de projet, une matrice d'information a été élaborée, dans le but de fournir un aperçu descriptif aussi précis et complet que possible des 20 plateformes de consultation qui font partie de ce processus. La matrice d'information était composée de différents onglets, dans lesquels les informations sur les plateformes de consultation étaient regroupées par thème dans différents onglets. Les onglets qui ont été inclus dans la matrice d'information sont:

- **Informations générales:** Contient des informations générales sur la plateforme de consultation et le projet;
- **Situation préliminaire:** Contient des informations sur les initiatives et les partenaires impliqués, avant le début de la plateforme de consultation;
- **Partenariats:** Contient des informations sur le rôle du CPAS et les différents partenaires impliqués dans la plateforme;
- **Organisation:** Contient des informations sur la manière dont la plateforme de consultation s'organisera;
- **Objectifs du projet:** Contient des informations sur les objectifs que les plateformes de consultation souhaitent atteindre avec ce projet;
- **Fonctionnement:** Contient des informations sur les tâches et les activités menées par la plate-forme de consultation (et les partenaires);
- **Alignement sur la politique locale actuelle:** Contient des informations sur la manière dont la plateforme de consultation tentera de se connecter à la politique locale actuelle de réduction de la pauvreté;
- **Privatisation à long terme:** Contient des informations sur les actions que la plateforme de consultation prendra pour assurer la privatisation à long terme de la plateforme;
- **Les finances :** Contient des informations sur les subventions et les cofinancements reçus par la plateforme, ainsi que sur leur utilisation.

Sur la base des données fournies par les différents onglets de la matrice d'information, nous présentons ci-dessous - à l'aide de quelques graphiques descriptifs - un aperçu de certaines des caractéristiques des plateformes de consultation sélectionnées.

### **Regroupement en fonction du nombre d'habitants**

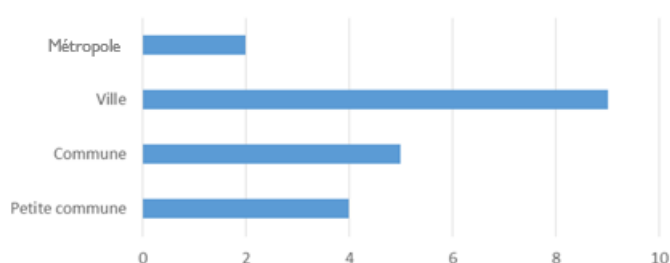
Un facteur important qui peut avoir un impact sur le fonctionnement des plateformes de consultation est le contexte local de la plateforme et, en particulier, la densité de population et le nombre d'habitants sur le territoire dont la plateforme de consultation est responsable. En effet, il a été démontré dans plusieurs régions du monde que le développement économique des petites villes a un impact plus

important sur la réduction de la pauvreté que le développement économique des métropoles<sup>3</sup>. Afin d'obtenir un aperçu du contexte local spécifique des plateformes de consultation, un regroupement a été utilisé sur la base du nombre d'habitants (et du statut de la ville ou de la commune) sur le territoire des plateformes de consultation, comme indiqué ci-dessous :

- Petite commune : < 30.000 habitants
- Commune : 30 000 - 130 000 habitants
- Ville : 30.000 – 130.000 habitants
- Métropole: > 130.000 habitants

Le graphique ci-dessous montre que la majorité des plateformes de consultation fonctionne dans un contexte urbain et/ou communal (avec une population de 30 000 à 130 000 habitants).

**Graphique 2:** Aperçu du regroupement des plateformes de consultation en fonction du nombre d'habitants

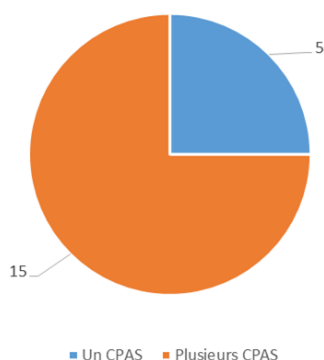


### Nombre total de CPAS coopérants

Une plateforme de consultation peut être mise en place à partir et à l'initiative d'un CPAS, mais peut également viser à former un partenariat entre plusieurs CPAS voisins. Le graphique ci-dessous montre que 5 des 20 plateformes de consultation ont été mises en place par un CPAS qui en a pris l'initiative, tandis que les 15 autres plateformes de consultation sont constituées de plusieurs CPAS. Au total, les 20 plateformes de consultation étaient composées de 62 CPAS collaborateurs, ce qui donne une moyenne de 3,2 CPAS par plateforme de consultation locale. La plateforme de consultation qui regroupe le plus grand nombre de CPAS collaborateurs se trouve à Peruwelz, où la plateforme a un partenariat de 7 CPAS (comprenant Peruwelz, Leuze, Frasnes, Brunehaut, Bernissart, Beloeil et Celles). Cinq plateformes de consultation ne collaborent pas avec un autre CPAS.

<sup>3</sup> Christiaensen, L., De Weerd, J. and Todo, Y. (2013), Urbanization and poverty reduction: the role of rural diversification and secondary towns I. *Agricultural Economics*, 44: 435-447.

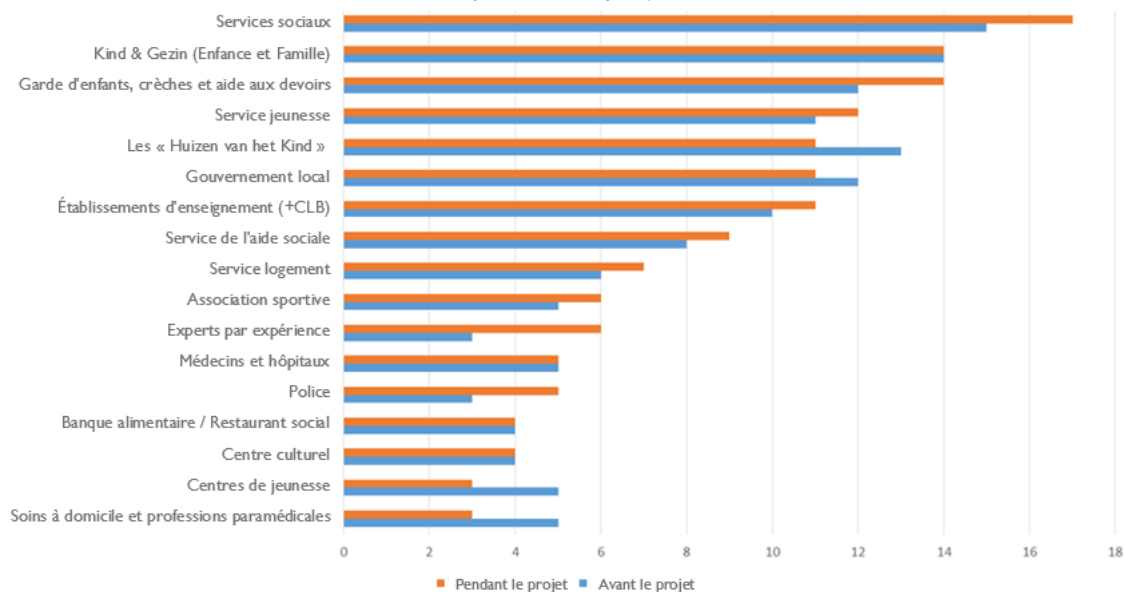
**Graphique 3:** Aperçu du nombre de plateformes de consultation mises en place à partir d'un CPAS ou de plusieurs CPAS collaborateurs



### Partenariats

L'une des exigences de la mise en place d'une plateforme de consultation est de faciliter la coopération et la consultation avec les différents partenaires locaux. Cependant, les différents CPAS ont déjà réalisé certaines activités avant le début du projet, souvent en étroite collaboration avec leurs partenaires locaux. Le graphique ci-dessous donne un aperçu des partenaires qui ont été impliqués dans la mise en œuvre de certaines activités ou projets des CPAS, d'une part avant le début du projet et d'autre part pendant la durée du projet. Cela montre que les services sociaux de l'administration locale sont le partenaire par excellence, avec lequel 17 des 20 CPAS ont mis en place un partenariat. En outre, les organisations de lutte contre la pauvreté qui se concentrent sur la fourniture de services à l'enfant, notamment "Kind & Gezin", les garderies, les crèches, les écoles de devoirs et les établissements d'enseignement locaux et le CLB semblent également être des partenaires appropriés pour coopérer avec les plateformes de consultation. En outre, on observe également une tendance à la création de partenariats avec davantage de partenaires locaux pendant la durée du projet que pendant la période précédant le début du projet. Ce constat souligne la valeur ajoutée des plateformes consultatives dans la mise en place de partenariats avec les principaux acteurs locaux de la lutte contre la pauvreté (familiale).

**Graphique 4:** Aperçu du nombre de partenaires de coopération avant le début du projet et pendant le projet



### Rôle du ou des CPAS dans la plateforme de consultation

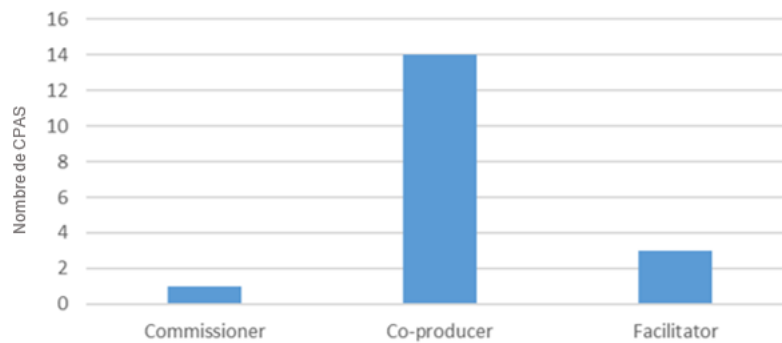
Dans le cadre de l'appel à projet, il a été demandé au(x) CPAS prenant l'initiative d'assumer l'un des 3 rôles ci-dessous dans le réseau. Ces rôles se sont basés sur l'étude de l'INCh<sup>4</sup>, une étude qui se concentre principalement sur la valeur ajoutée de la coordination des réseaux et des partenariats dans le contexte de la pauvreté des familles. L'étude du rôle "optimal" du coordinateur au sein d'un réseau (en l'occurrence le CPAS) est au cœur de cette étude. En outre, la recherche a également porté sur la manière dont les activités et les objectifs des partenaires du réseau peuvent être coordonnés entre eux afin d'atteindre au mieux le groupe cible. Cette étude a permis d'identifier les 3 rôles qu'un coordinateur (ou CPAS) d'un réseau peut assumer :

- **Rôle du commissaire** : le commissaire prend les décisions unilatéralement, ce qui limite les possibilités de contribution des partenaires.
- **Rôle du coproducteur** : le coproducteur et les partenaires du réseau s'efforcent d'établir une collaboration équilibrée dans laquelle le CPAS coordinateur est considéré comme un partenaire égal aux autres partenaires du réseau. Les décisions sont prises collectivement, en tenant compte de tous les acteurs.
- **Rôle du facilitateur** : L'objectif principal du facilitateur est de faciliter et de pérenniser la coopération entre les différents partenaires du réseau, sans interférer dans le processus décisionnel et sans prendre de décisions lui-même.

<sup>4</sup> INCh: "Geïntegreerde netwerken in de strijd tegen kinderarmoede: een mixed-methods onderzoek naar netwerk governance en perspectieven van beleidsmakers, sociaal werkers en gezinnen in armoede", 2018, BRAIN.be.

Le graphique ci-dessous montre que la grande majorité des plateformes préfèrent assumer le rôle de "co-producer", ce qui signifie que le CPAS sera un acteur à part entière du réseau. Trois CPAS indiquent qu'ils joueront le rôle de "facilitator". Un seul CPAS déclare qu'il assumera le rôle de 'commissioner', le rôle de direction le plus central.

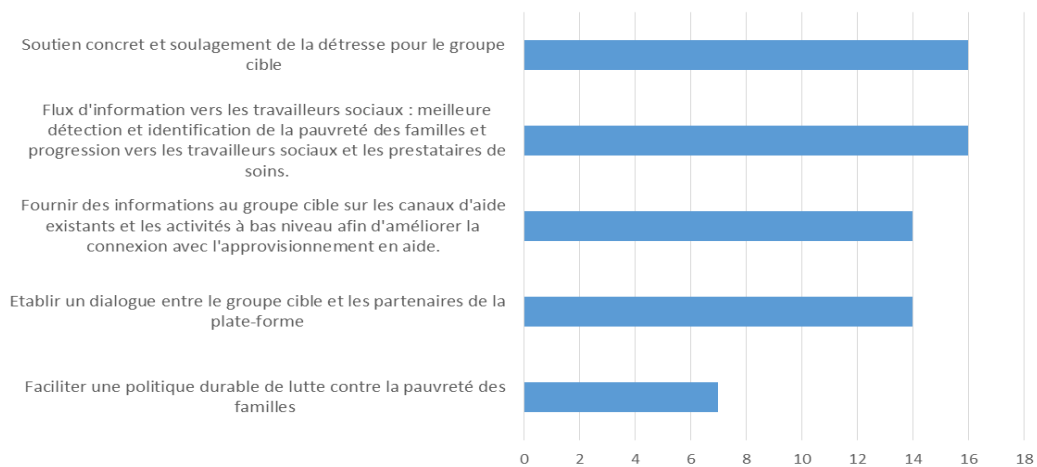
**Graphique 5:** Aperçu des rôles des CPAS au sein de la plateforme de consultation



### Fonctionnement de la plateforme de consultation

Outre le rôle que le CPAS assumera au sein de la plateforme de consultation, chaque plateforme de consultation figurant dans la candidature du projet a également donné un aperçu des différentes tâches et activités sur lesquelles la plateforme de consultation se concentrera au cours du projet. Le graphique ci-dessous montre que la majorité des plateformes de consultation ont un objectif similaire, principalement axé sur deux tâches, à savoir offrir "un soutien concret et une aide d'urgence aiguë au groupe cible" et fournir "un flux d'informations aux prestataires de soins, avec une meilleure détection et signalisation de la pauvreté des familles et un flux vers les travailleurs sociaux et les prestataires de soins". La majorité des plateformes de consultation se concentreront également sur la fourniture d'informations au groupe cible et sur l'établissement d'un dialogue entre le groupe cible et les partenaires de la plateforme.

**Graphique 6:** Aperçu des tâches et des activités que les plateformes de consultation réaliseront au cours du projet



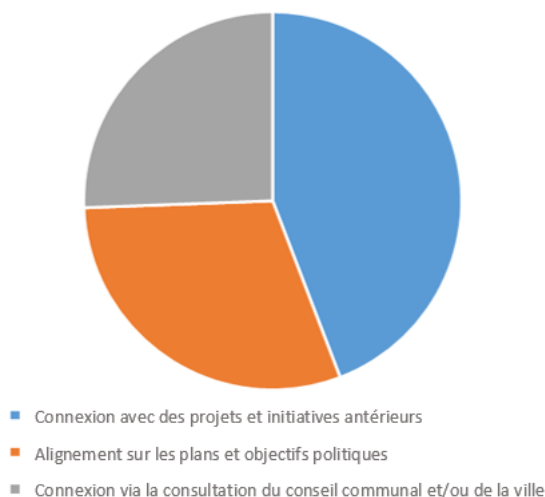
### Alignement sur la politique actuelle

Dans leur demande de projet, les plateformes de consultation devaient donner des explications supplémentaires sur la manière dont le projet essaiera de s'intégrer dans la politique locale (de pauvreté) actuelle. Le graphique ci-dessous donne un aperçu des 3 réponses les plus fréquemment mentionnées par les plateformes de consultation :

- Connexion avec des projets et initiatives antérieurs;
- Alignement sur les plans et objectifs politiques (par exemple, inclusion dans les plans pluriannuels);
- Connexion via la consultation du conseil communal et/ou de la ville.

Cela montre que la plupart des plateformes de consultation tenteront de se connecter à la politique actuelle en "se reliant à des projets et initiatives antérieurs". En outre, plusieurs CPAS travailleront également à un ancrage plus structurel du projet dans la politique locale, en le reliant aux plans et objectifs politiques, comme par exemple l'inclusion des objectifs du projet dans les plans pluriannuels.

**Graphique 7:** Aperçu des moyens par lesquels l'alignement sur la politique actuelle sera réalisé



### Indépendance à long terme

Les plateformes de consultation devaient également expliquer dans leur demande de projet comment elles s'efforceraient d'obtenir une indépendance à long terme et donc une indépendance vis-à-vis des subventions extérieures. Le graphique ci-dessous montre les 3 façons les plus fréquemment mentionnées, selon lesquelles la plateforme de consultation souhaiterait réaliser une privatisation structurelle à plus long terme :

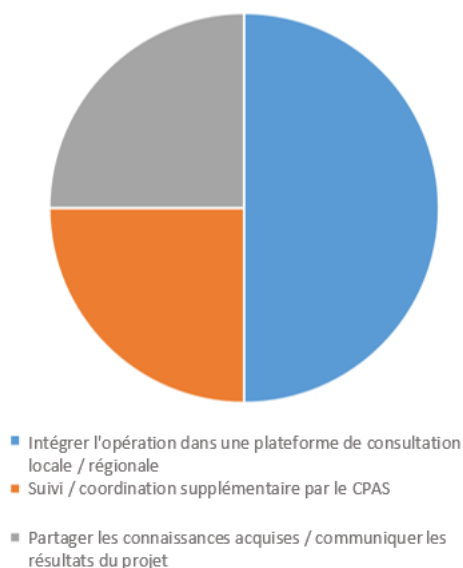
- Intégrer l'opération dans une plateforme de consultation locale / régionale ;
- Suivi / coordination supplémentaire par le CPAS ;
- Partager les connaissances acquises / communiquer les résultats du projet.

Cela montre que lorsqu'ils cherchent à obtenir une indépendance à long terme, 14 des 20 CPAS préfèrent intégrer le fonctionnement d'une plateforme de consultation dans une autre plateforme de consultation locale - déjà existante - telle que la consultation périodique des 'Huizen van het Kind'. En outre, 7 des 20 plateformes de consultation indiquent également leur souhait de devenir indépendant



à long terme par un suivi et une coordination plus poussés des activités du CPAS. Il apparaît également que 7 plateformes de consultation préfèrent partager les connaissances acquises et/ou communiquer les résultats les plus importants des projets avec les organisations (locales) intéressées.

**Graphique 8:** Aperçu des moyens par lesquels l'alignement sur la politique actuelle sera réalisé



### 2.3 Analyse des données de l'évaluation

L'enquête qui a été préparée pour l'évaluation des plateformes de consultation (et qui a été ajoutée à ce rapport en annexe 5.2), se composait de trois parties principales. Les questions de la première partie de l'enquête visaient à obtenir une **évaluation générale du projet** et une description de l'état d'avancement du projet par les plateformes de consultation. La deuxième partie de l'enquête a consisté en **l'évaluation proprement dite des 18 plateformes de consultation**, dans le cadre d'une évaluation prévue par le décret ministériel. Dans la deuxième partie de l'enquête, les différentes actions concrètes qui se sont avérées avoir un effet positif sur la réalisation des 10 indicateurs de performance ont été évaluées. Enfin, la troisième partie de l'enquête demandait une évaluation de **l'amélioration du fonctionnement de la plateforme de consultation**, pour chacun des 10 indicateurs de performance de l'appel à projet. Dans cette partie, il a été demandé aux plateformes de consultation de faire une comparaison entre la situation locale actuelle et la situation locale avant le lancement de la plateforme de consultation.

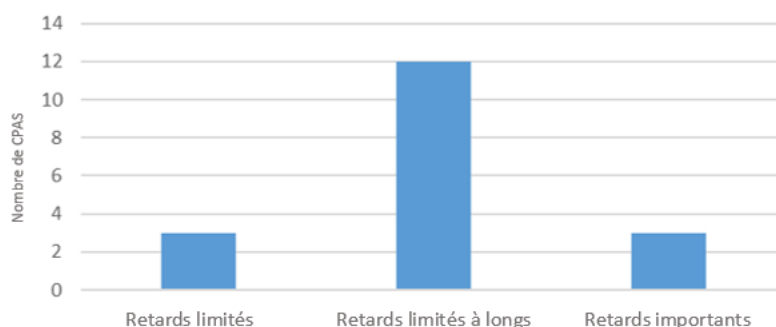
Dans cette partie du rapport, nous présentons les analyses effectuées sur la base de l'évaluation et, pour chaque indicateur de performance, nous présentons certaines des observations les plus frappantes et les plus perspicaces, que nous expliquerons en détail. Les autres analyses effectuées sur la base de l'enquête sont brièvement citées tout au long du rapport et/ou incluses dans les annexes de ce rapport. À la fin des analyses de chaque indicateur de performance, un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur particulier est présenté.

## 2.3.1 Partie I: Evaluation globale du projet

### Retard

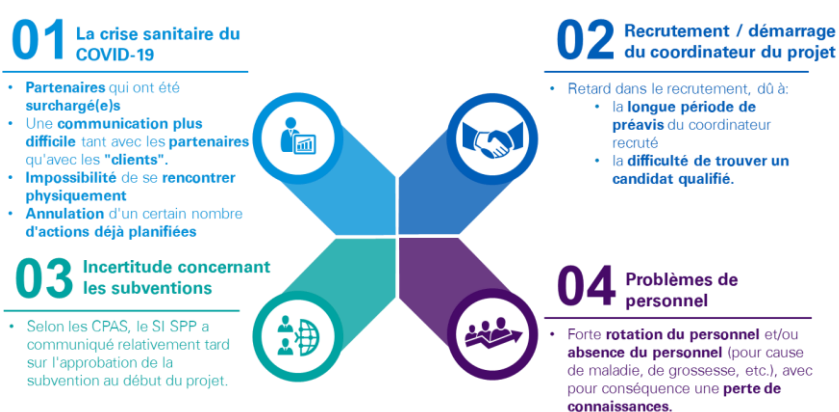
Comme le montre le graphique ci-dessous, le projet semble avoir subi des "retards limités à importants" dans 15/18 plateformes de consultation ; 12 plateformes de consultation ont signalé des "retards limités", tandis que 3 plateformes de consultation ont signalé des "retards importants". Ces résultats sont conformes à ceux de l'évaluation intermédiaire, où 17 sur 20 plateformes de consultation ont fait état de "retards limités à longs".

**Graphique 9:** Aperçu des réponses à la question "La mise en œuvre du projet a-t-elle été retardée par rapport au calendrier prévu jusqu'à présent ?"



Interrogées sur les principales raisons des retards qui se sont déjà produits, les plateformes de consultation ont cité quatre causes principales. Celles-ci sont présentées dans la figure ci-dessous. Les raisons invoquées sont principalement les mêmes que lors de l'évaluation intermédiaire, à l'exception de la raison la plus fréquente cette année, à savoir COVID-19. Une grande partie des CPAS, et donc des plateformes de consultation, ont indiqué être concernés par COVID-19. Au fil des différentes analyses, l'aspect COVID-19 reviendra donc plusieurs fois.

**Figure 3:** Résumé de la/des raison(s) principale(s) du retard

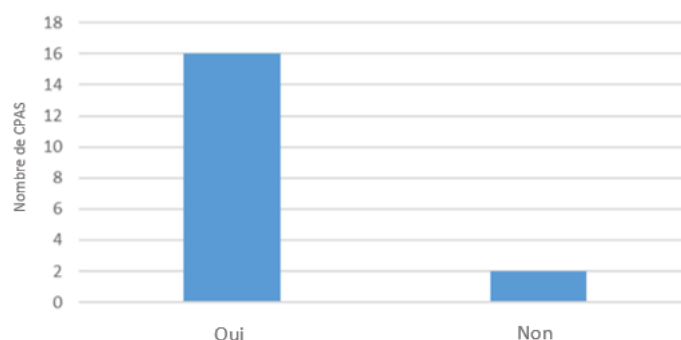


### Budget

Si l'on examine ensuite l'évolution des finances du projet, on constate que le retard pris par la majorité des plateformes de consultation (souligné ci-dessus) ne s'est pas traduit par des difficultés budgétaires

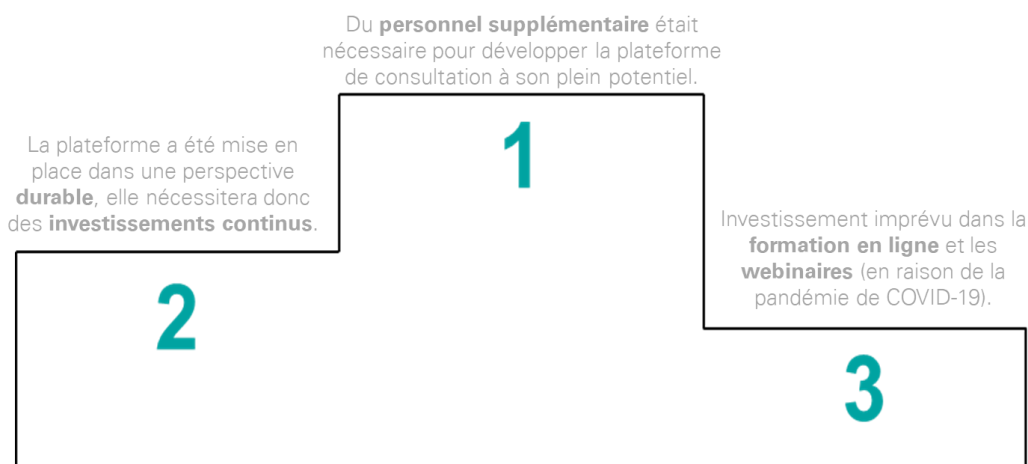
pour la plupart d'entre elles à ce jour. Le graphique ci-dessous montre que 16 des 18 plateformes ont indiqué qu'elles seraient en mesure de réaliser le projet dans le cadre du budget fixé au début du projet. Seules 2 des 20 plateformes indiquent que ce n'est pas le cas. Ces résultats sont conformes à l'évaluation intermédiaire dans laquelle 16/20 plateformes consultatives ont indiqué qu'elles seraient en mesure de réaliser le projet dans le cadre du budget prédéfini.

**Graphique 10:** Aperçu des réponses à la question "Le projet pourra-t-il être réalisé avec le budget prévu?"



Dans la figure ci-dessous, les 3 principales causes de dépassement du budget initial sont indiquées, par ordre d'occurrence.

**Figure 4:** Résumé de la/des raison(s) principale(s) du dépassement du budget prévu



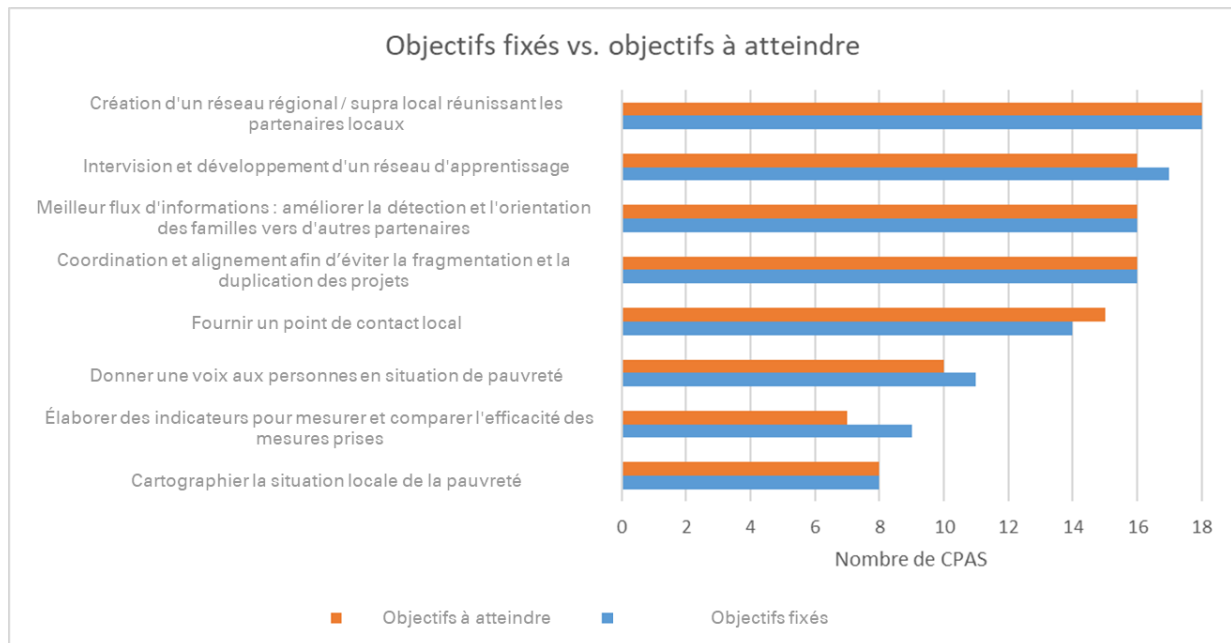
### Objectifs

Dans leur demande de projet, les CPAS pourraient choisir de se concentrer sur la réalisation d'un ou plusieurs objectifs du projet au cours de celui-ci. Au cours de l'évaluation, les plateformes de consultation ont été à nouveau invitées à indiquer les objectifs du projet qu'elles pensaient pouvoir effectivement atteindre à la fin du projet. Le graphique ci-dessous montre que la majorité des plateformes de consultation se sont concentrées sur les 4 mêmes objectifs du projet - tant au moment de la soumission de la demande de projet qu'au moment de l'évaluation, à savoir :

- Création d'un réseau régional / supra-local réunissant les partenaires locaux;
- Intervision et développement d'un réseau d'apprentissage;
- Améliorer la circulation de l'information : améliorer la détection et l'orientation des familles vers d'autres partenaires;
- Coordination et alignement pour éviter la fragmentation et la duplication des projets.

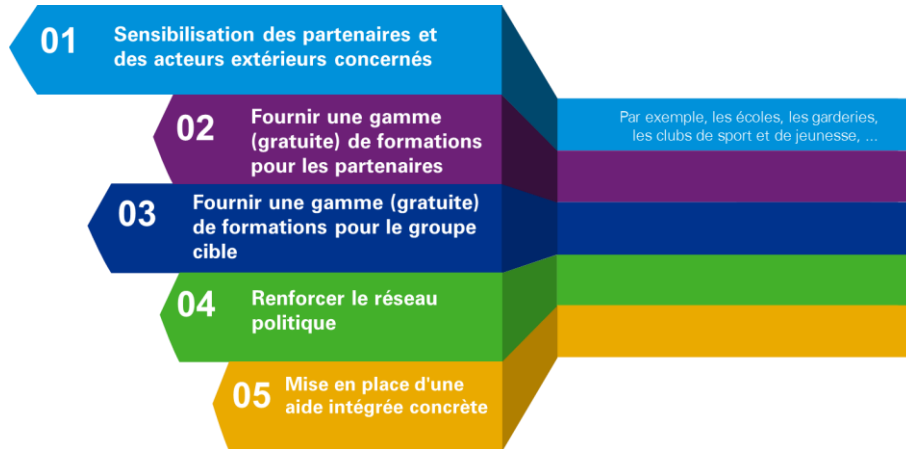
Les résultats montrent que les plateformes de consultation ont permis d'atteindre presque tous les objectifs fixés initialement.

**Graphique II :** Vue d'ensemble des objectifs initialement inclus par rapport aux objectifs qui peuvent être atteints



L'évaluation a également sondé tous les autres objectifs que les plateformes de consultation ont inclus - autres que ceux initialement présentés dans la demande de projet. La figure ci-dessous donne un aperçu de ces objectifs "supplémentaires à réaliser". Plusieurs de ces objectifs supplémentaires pourraient être inclus par SPP IS dans un appel à projets ultérieur, car les plateformes de consultation elles-mêmes sont convaincues qu'elles seront en mesure de réaliser ces objectifs dans le cadre de ce projet.

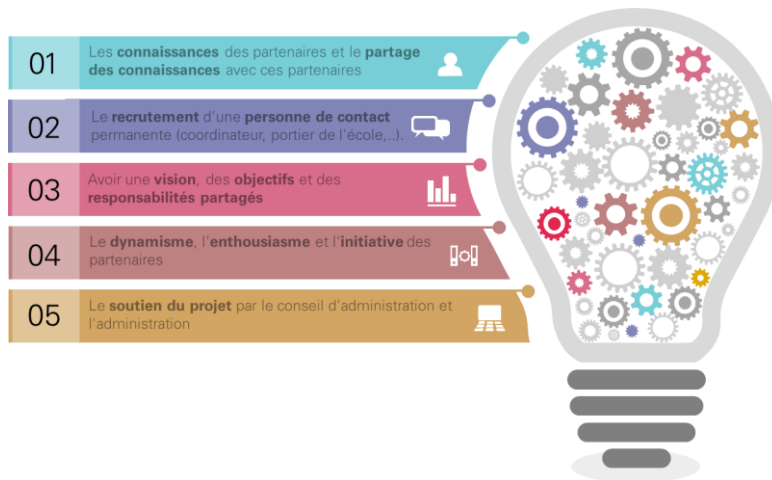
Figure 5: Aperçu des principaux "objectifs supplémentaires à atteindre" ajoutés par les plateformes de consultation lors de la révision intermédiaire



### Facteurs de réussite et goulets d'étranglement

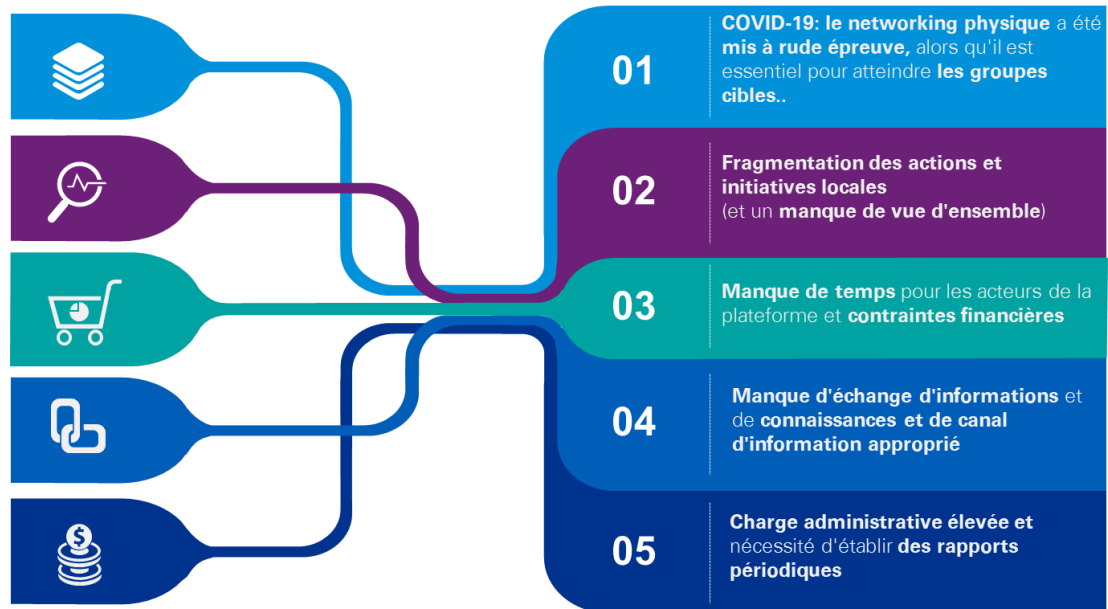
L'enquête a également porté sur les plateformes de consultation afin de déterminer ce qu'elles considèrent comme les facteurs les plus importants pour la réussite du projet et les principaux goulets d'étranglement susceptibles de compliquer davantage le projet. La figure ci-dessous donne un aperçu visuel des principaux facteurs de réussite.

Figure 6: Aperçu des facteurs clés de réussite du projet



La figure ci-dessous donne un aperçu visuel des principaux goulets d'étranglement, qui peuvent compliquer l'exécution du projet.

Figure 7: Aperçu des principaux goulets d'étranglement qui peuvent entraver la mise en œuvre du projet



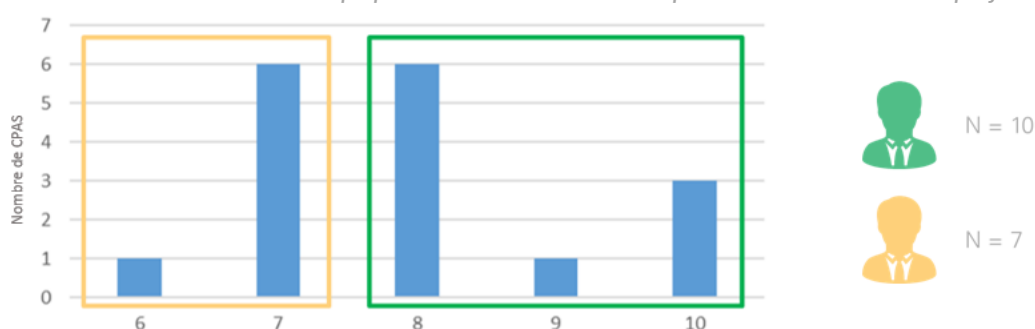
## 2.3.2 Partie 2 & 3: Analyses basées sur l'évaluation

### Indicateur de performance I : On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux

#### Aperçu des résultats

Comme son nom l'indique, l'une des principales tâches d'une plateforme de consultation est de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux actifs dans la lutte contre la pauvreté (familiale). En ce qui concerne l'indicateur de performance I "On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux", 17/18 des plateformes de consultation ont indiqué qu'elles réussissaient mieux à réunir et à impliquer les acteurs locaux grâce à la plateforme de consultation.

**Graphique 12:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance I, pour la question « Dans quelle mesure réussit-on à réunir et impliquer les acteurs locaux comparé à avant le début du projet ? »



“Une évolution positive de 5,6% par rapport à la première année a pu être constatée. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance I était de 7,11 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,67 lors de l'évaluation finale.”



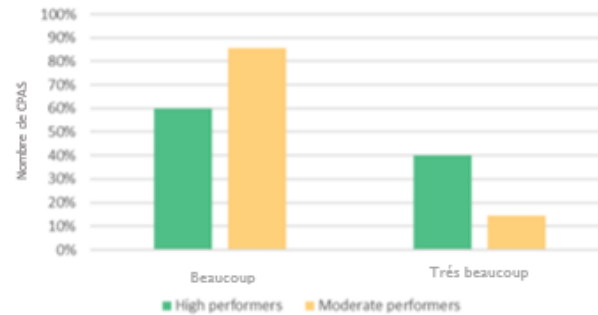
#### Nombre d'acteurs impliqués

Une plateforme de consultation doit intégrer autant que possible les acteurs locaux. Le graphique ci-dessous montre le degré d'implication des acteurs dans le fonctionnement de la plateforme de consultation. Il montre que les plateformes de consultation qui ont fait état d'une forte progression dans la réalisation de l'indicateur de performance I (le groupe des "high performers") indiquent que l'implication des acteurs est effectivement plus élevée que dans le groupe des "moderate performers".



“Plus le degré d'implication des partenaires est élevé, plus la plateforme de consultation obtient de bons résultats pour l'indicateur de performance I.”

**Graphique 13:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en ce qui concerne l'implication des acteurs

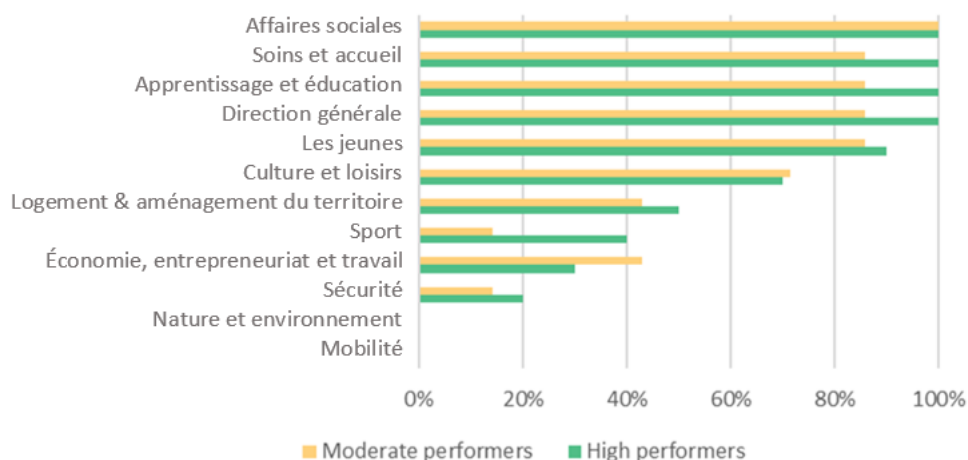


### Acteurs impliqués par domaine politique

Non seulement le degré d'implication des acteurs est important, mais il est au moins tout aussi intéressant d'examiner quels acteurs, subdivisés en fonction des domaines politiques dans lesquels ils sont actifs, sont impliqués dans les plateformes de consultation. Le graphique ci-dessous compare le nombre d'acteurs impliqués par domaine politique pour le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers". Elle montre que les "high performers" sont plus engagés dans l'implication des acteurs des différents domaines politiques. Par exemple, toutes les "high performers" impliquent la "direction générale" et investissent également davantage dans l'implication des acteurs des domaines politiques "Soins et accueil" et "Apprentissage et éducation". De même, nous notons la tendance positive selon laquelle toutes les plateformes de consultation font un effort pour impliquer les acteurs du domaine politique "Affaires sociales", qui est, après tout, un domaine politique crucial dans la lutte contre la pauvreté (des familles et des enfants). En revanche, il est quelque peu surprenant que les domaines politiques "Nature et environnement" et "Mobilité" ne soient impliqués dans aucune des plateformes de consultation. Des éléments tels que la disponibilité et le coût des transports publics et la mise à disposition d'un nombre suffisant d'"espaces verts" pour les personnes en situation de pauvreté - qui n'ont souvent ni voiture ni jardin - semblent certainement pertinents.



**Graphique I4:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en ce qui concerne la participation d'acteurs de différents domaines politiques



### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus, certaines des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance I ont été expliquées en détail. Cependant, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires pour cet indicateur de performance, que vous trouverez à l'annexe 5.3 de ce rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance I, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 8:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance I

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance I : 'On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux.</b>	
L'association étroite des acteurs de la plateforme	++
Le nombre d'acteurs impliqués	++
L'implication d'acteurs qui offrent une forte valeur ajoutée au sein de la plateforme	++
L'implication de nouveaux acteurs	++
L'implication des associations locales de quartier	++
Le nombre de nouveaux acteurs impliqués	++
Le nombre d'associations locales de quartier impliquées	++

Comme le montre l'aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance I, 7 bonnes pratiques ont été distillées à partir des analyses. Premièrement, "l'association étroite des acteurs de la plateforme" semble être une bonne pratique, ainsi que "l'implication de nouveaux acteurs au sein de la plateforme, avec lesquels il n'y avait auparavant aucune coopération étendue". En outre, il semble particulièrement utile d'impliquer les acteurs suivants:

- 
- Les acteurs locaux qui peuvent offrir une forte valeur ajoutée au sein de la plateforme, sur la base d'une certaine expertise en matière de pauvreté;
  - Les associations locales de quartier, soit des acteurs avec lesquels il y avait déjà une coopération avant le début de la plateforme, soit de nouveaux acteurs. Plus les associations locales de quartier sont impliquées, plus on peut s'attendre à un effet positif sur la réalisation de l'indicateur de performance.

Les bonnes pratiques énumérées ci-dessus ne peuvent être ressenties comme surprenantes, car la mise en place centrale d'une plateforme de consultation locale implique (littéralement) de fournir une plateforme pour l'ancrage structurel d'une consultation régulière et périodique entre les principaux acteurs locaux actifs dans la lutte contre la pauvreté. La règle de base est donc que "plus les acteurs locaux et les associations de quartier (nouveaux ou anciens) peuvent être impliqués, meilleurs seront les résultats".

Nous présentons ci-dessous l'exemple pratique de la plate-forme de consultation de Hoogstraten. Cet exemple montre comment la plateforme de consultation a abordé le recrutement de nouveaux acteurs.

### Exemple pratique Hoogstraten

- ✓ **Indicateur de performance 1:** On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux.
- ✓ **Bonne pratique:** Attirer de nouveaux acteurs
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Hoogstraten

Sous l'impulsion de la subvention obtenue par le SPP IS, le CPAS de Hoogstraten a, via l'association inter-locale 'Noorderkempen Werkt' - une organisation qui assure la coordination de la politique locale de l'emploi - mis en place un partenariat avec 5 communes voisines, à savoir Arendonk, Baarle-Hertog, Merksplas, Ravels et Rijkevorsel. Six fois par an, une " plateforme de consultation supralocale sur la pauvreté " a été organisée avec les 6 municipalités, à laquelle ont participé structurellement des employés des services sociaux et du CPAS de chaque gouvernement local, des employés de "Huizen van het Kind", des employés de " Kind & Gezin ", ainsi qu'un expert par expérience.

Afin de se familiariser avec l'offre de chacun et d'identifier les initiatives qui pourraient être déployées conjointement, les bonnes pratiques en matière de lutte contre la pauvreté des différents acteurs impliqués ont été partagées en ligne (via Google Drive). Le grand avantage de rassembler et de centraliser l'expertise des 6 CPAS (et donc l'élaboration concrète d'un réseau d'apprentissage) était que l'on pouvait apprendre beaucoup ("partage des connaissances") des bonnes pratiques de chacun en matière d'approche et de fonctionnement et que divers projets communs pouvaient également être identifiés. À cet égard, l'assistant de projet qui a été déployé, et qui a pu être entièrement payé par la subvention du SPP IS, s'est avéré être d'une grande valeur ajoutée. Cet employé était chargé de diriger des réunions, de collecter et de partager des données et d'établir de (nouveaux) contacts avec des organisations externes.

L'un des projets issus du réseau d'apprentissage concernait l'offre d'un chèque éducation, qui avait déjà été émis par 2 des 6 CPAS. Il a ensuite été décidé d'étendre l'offre de chèques éducation à 5 des 6 CPAS. Afin de déployer ces chèques éducation dans 3 nouvelles municipalités, il a été fait appel à divers acteurs locaux, notamment :

- Les institutions éducatives locales pour la diffusion de l'information sur les chèques éducation, mais aussi pour leur suivi et leur encaissement ;
- Les services de la jeunesse et le service de la communication, qui ont fourni une communication ciblée au groupe cible ;
- Les partenaires de Huizen van het Kind (tels que le CKG, le CAW, le CLB, ...) qui ont distribué des flyers et des dépliants sur le chèque éducation ;
- Le Welzijnsschakel et le travail communautaire, afin d'atteindre le groupe cible autant que possible;
- Le service social, qui était chargé du suivi administratif des demandes.

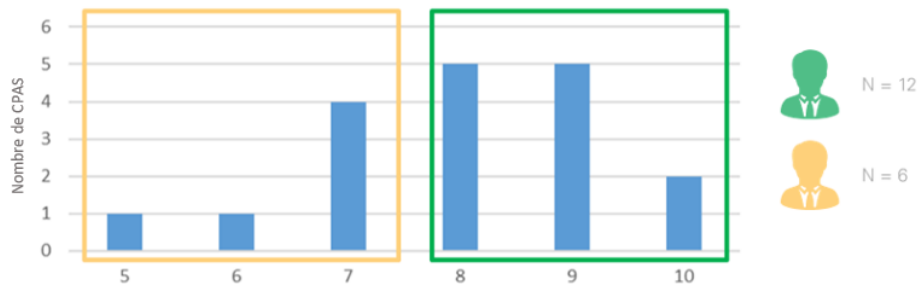
Ce cas montre que le rapprochement d'acteurs (nouveaux ou non) se fait beaucoup plus facilement lorsqu'il existe certaines actions concrètes (comme le lancement d'un chèque éducation) pour travailler ensemble. Il est plus facile de réunir les bons acteurs autour de la table, dans le cadre d'une initiative concrète (et à mettre en œuvre conjointement). En outre, cet exemple pratique montre que le simple fait d'apprendre à mieux se connaître constitue également une grande valeur ajoutée pour l'avenir, car le seuil de prise de contact la prochaine fois est fortement réduit, ce qui aura également un effet positif sur l'orientation du groupe cible vers l'assistance appropriée.

## Indicateur de performance 2: Une consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée

### Aperçu des scores

En plus d'impliquer et de faire participer les différents acteurs locaux, une plateforme de consultation devrait réunir ces partenaires autant que possible et encourager la consultation entre eux autant que possible. En ce qui concerne les scores de l'indicateur de performance 2, "**Une consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée**", toutes les plateformes de consultation indiquent qu'elles sont désormais en mesure d'obtenir une meilleure qualité de consultation régulière entre les membres de la plateforme de consultation.

**Graphique 15:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 2, sur la question « Dans quelle mesure organise-t-on une forme plus qualitative de consultation régulière entre les membres de la plateforme de consultation qu'avant le début du projet ? »



“Nous constatons une large augmentation de 12,6%. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 2 était de 6,74 lors de l'évaluation intermédiaire et de 8 lors de l'évaluation finale.”



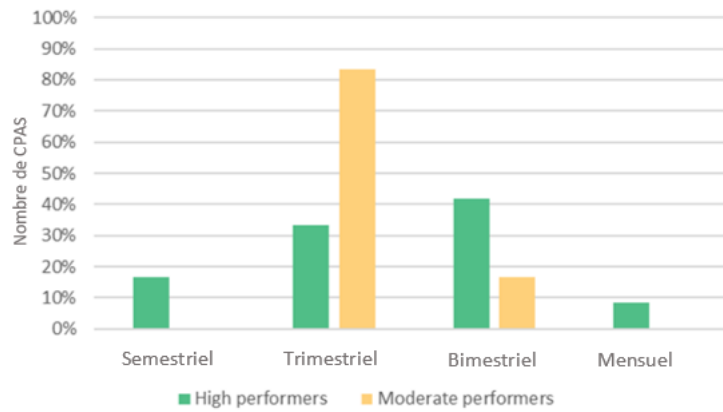
### Fréquence des consultations formelles

L'une des tâches de la plateforme de consultation (comme le suggère le terme "plateforme de consultation") est d'organiser des consultations formelles entre les différents acteurs impliqués. Le graphique ci-dessous montre que le groupe qui a fait état d'une forte progression dans la réalisation de l'indicateur de performance (les "high performers") - à quelques exceptions près - a consacré plus d'efforts à l'organisation de consultations formelles avec les acteurs que le groupe des "moderate performers".



“Le recours aussi fréquent que possible à des consultations formelles avec les acteurs s'est avéré avoir un impact positif sur le score de l'indicateur de performance 2.”

**Graphique I6:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne la fréquence de l'organisation des consultations formelles



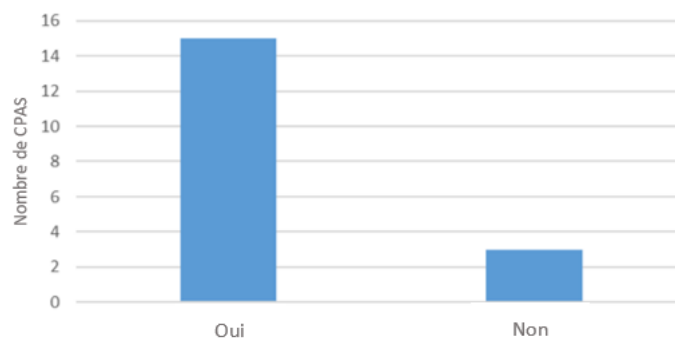
### Elaborer une vision commune

Outre l'organisation de moments de consultation entre les différents partenaires, la plateforme de consultation peut également tenter d'améliorer la coopération entre les partenaires d'autres manières, par exemple en élaborant une vision commune de la lutte contre la pauvreté des familles, qui devrait idéalement être approuvée par les différents membres de la plateforme de consultation concernés. En comparant les deux groupes, on peut noter que presque toutes les plateformes consultatives se concentrent fortement sur le développement d'une vision commune.



“Il a été démontré qu'un engagement fort pour le développement d'une vision commune a un impact positif sur le score de l'indicateur de performance 2.”

**Graphique I7:** Aperçu de la création d'une vision commune dans la lutte contre la pauvreté (familiale)



### Aperçu des bonnes pratiques

Nous avons détaillé ci-dessus certaines des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 2. Cependant, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires pour cet indicateur de performance, que vous trouverez dans l'annexe 5.4 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 2, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 9:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 2

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 2 'Consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée'</b>	
Organisation de consultations formelles entre les acteurs	++
Fréquence des consultations formelles	+
Fournir un feedback interne après la consultation	++
Élaborer une vision commune dans la lutte contre la pauvreté	++

Comme on peut le voir dans l'aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 2, quatre bonnes pratiques ont été distillées à partir des analyses. Premièrement, "l'organisation d'une consultation formelle entre les acteurs locaux concernés" semble avoir un effet positif important sur la réalisation de l'indicateur de performance 2. Comme mentionné précédemment, l'organisation d'une consultation (formelle ou non) entre les différents acteurs locaux actifs dans la lutte contre la pauvreté (familiale) est la tâche et la fonction la plus importante d'une plateforme de consultation locale. En règle générale, les consultations formelles doivent être organisées aussi fréquemment que possible afin d'obtenir une coopération plus étroite et plus intensive entre les différents acteurs. En outre, la "Fournir un feedback interne après la consultation" semble également offrir une importante valeur ajoutée. Par exemple, les partenaires locaux qui n'ont pas pu être présents lors des consultations formelles périodiques sont toujours tenus informés des décisions et des projets des différents acteurs de la plateforme. Fournir un feedback formel après les consultations a également l'avantage que les décisions et les actions prises pendant les consultations sont soigneusement documentées et peuvent être consultées par la suite par les différents acteurs concernés. Enfin, "Elaborer une vision commune dans la lutte contre la pauvreté" semble également générer un effet positif important, selon le score obtenu pour cet indicateur de performance. Après tout, c'est en amenant les différents acteurs de la plateforme à s'aligner dans la même direction et en développant une vision et une compréhension communes des problèmes locaux qu'une approche commune du problème de la pauvreté locale peut enfin être atteinte.

Nous présentons ci-dessous l'exemple pratique de la plateforme de consultation de Blankenberge. Il décrit comment la plateforme de consultation a organisé la consultation formelle entre ses membres. Cet exemple concret montre très bien comment un soutien temporaire à un projet / initiative / objectif particulier peut déboucher sur une coopération (plus) structurelle.

### Exemple pratique Blankenberge

- ✓ **Indicateur de performance 2:** Une consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée
- ✓ **Bonne pratique:** Organisation de consultations formelles entre les membres de la plateforme de consultation
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Blankenberge

Le CPAS de Blankenberge a établi une coopération avec le CPAS de Knokke-Heist sous le nom de projet " De Loods ". La collaboration entre ces deux autorités locales s'appuie sur la plateforme de consultation De Loods, où l'accent est mis sur le partage d'expertise et d'expériences.

Afin de parvenir à une bonne coopération entre les différents membres de la plateforme de consultation, une réunion formelle a été organisée deux fois par an, complétée par une consultation informelle lorsque des situations et des projets spécifiques se présentaient tout au long de l'année. Pour chaque réunion de la plateforme de consultation, un ordre du jour a été établi, qui pouvait être complété par des membres des deux administrations locales. Un certain nombre de points fixes de l'ordre du jour, tels que l'état des lieux, l'échange d'initiatives locales et le retour sur les moments d'échange du SPP IS, ont été inclus dans la discussion de chaque réunion. Cette mesure visait à promouvoir une consultation efficace entre tous les acteurs.

La composition de la plateforme de consultation était la suivante:

- Personnes relais Knokke-Heist (travailleurs sociaux d'Info-punt)
- Coordinateur Huis van het Kind Blankenberge et Knokke-Heist
- Chef d'équipe du Infopunt Knokke-Heist
- Coordinateur Garde d'enfants de Blankenberge
- Chef de projet Buddywerking
- Responsable Jobkracht 10
- Chef du service de l'aide sociale de Knokke-Heist

Afin de promouvoir une bonne concertation entre les membres, des sessions de formation communes ont été organisées pour les employés internes et les partenaires externes. Ces formations ont été proposées sur la base de l'idée/philosophie selon laquelle la coopération peut offrir une grande valeur ajoutée et que la combinaison des forces des différents partenaires conduit à une synergie. La plateforme de consultation De Loods a offert un large éventail de formations et de possibilités de partage des connaissances aux différentes organisations partenaires de la plateforme, ainsi qu'une communication claire. La fin du projet De Loods n'a toutefois pas signifié la fin de la coopération entre les CPAS de Blankenberge et de Knokke-Heist. Les deux administrations locales continuent de se rencontrer pour échanger des bonnes pratiques, discuter de leur approche mutuelle, tester des collaborations possibles et organiser des sessions de formation conjointes.

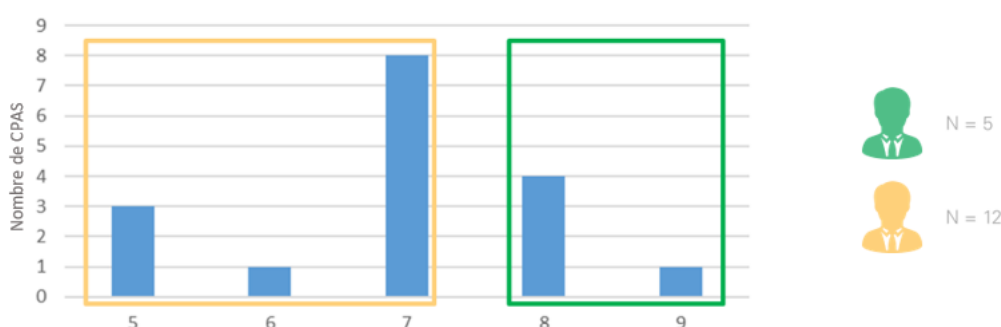
Cet exemple montre que le partage des connaissances et des informations entraîne une synergie entre les membres de la plateforme de consultation. La présence de partenaires extérieurs ajoute une dimension supplémentaire à la consultation et garantit que les questions sont envisagées sous différents angles. Cela apporte de nouvelles perspectives et conduit à des idées créatives et au développement de nouvelles activités. Proposer des formations aux partenaires internes et externes permet également de réduire la distance entre les différents acteurs, de nouer des relations et d'augmenter considérablement le niveau de connaissances générales des employés.

### Indicateur de performance 3: On examine les problèmes généraux dans sa ville / commune

#### Aperçu des scores

Un avantage important de la mise en place d'une plateforme de consultation est qu'elle rassemble différents partenaires, chacun ayant une vue spécifique et unique sur la situation locale de la pauvreté et les problèmes liés à la pauvreté dans la commune/ville. En ce qui concerne les scores de l'indicateur de performance 3, "**On examine les problèmes généraux dans sa ville / commune**", 17 des 18 plateformes de consultation indiquent qu'elles ont maintenant une bonne vue sur les problèmes généraux de leur ville / commune qu'avant le début du projet.

**Graphique 18:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 3, pour la question « Dans quelle mesure avez-vous maintenant une bonne idée des problèmes généraux dans votre ville / commune qu'avant le début du projet ? »



“On constate une progression assez forte de 6,1% sur l'ensemble des plateformes de consultation. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 3 était de 6,17 lors de l'évaluation intermédiaire et de 6,78 lors de l'évaluation finale.”



#### Etude de la situation actuelle

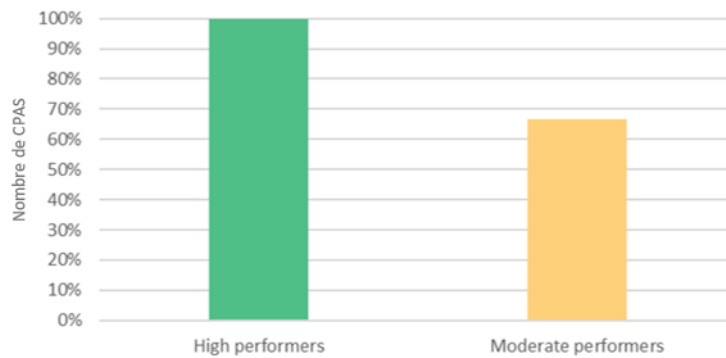
Afin d'obtenir une vision suffisamment approfondie des différents problèmes liés à la pauvreté sur le territoire de la plateforme de consultation, il peut être utile de réaliser une étude de la situation actuelle. Cette étude de la situation actuelle peut alors servir de base pour fonder l'approche de la plateforme de consultation et pour informer davantage les partenaires sur la situation locale de la pauvreté. Le graphique ci-dessous permet de comparer le degré d'engagement du groupe des "high performers" et des "moderate performers" à réaliser une étude de la situation actuelle, qui servira de base à l'approche de la plateforme. Cela montre que le groupe des « high performers » s'engage pleinement à réaliser une étude de la situation actuelle, tandis que le groupe des « moderate performers » s'y engage moins.



“La réalisation d'une étude de la situation actuelle, qui sert de base à l'approche de la plateforme, a donc un effet positif sur le score de l'indicateur de performance 3.”

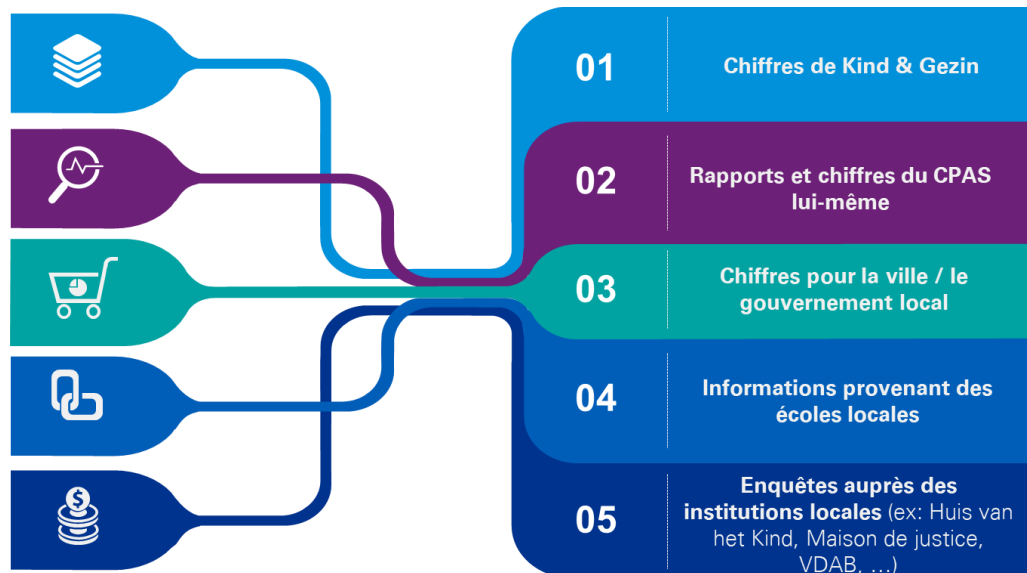


**Graphique I9:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne la réalisation d'une étude sur la situation actuelle



Lorsque nous avons ensuite recensé les sources numériques ou d'information utilisées par les plateformes de consultation pour réaliser cette étude de la situation actuelle, les CPAS ont fait référence à différentes sources, la figure ci-dessous présentant les cinq sources les plus courantes. La source la plus courante s'est avérée être les chiffres de Kind & Gezin, ce qui n'est pas totalement illogique puisque la plupart des plateformes de consultation sont situées en Flandre. Les 4 autres sources les plus courantes, toutes concernent des rapports et des chiffres publiés par les autorités locales, y compris le CPAS lui-même, le gouvernement local, les écoles locales et d'autres institutions locales.

**Figure I0:** Aperçu des sources de chiffres et d'informations utilisées pour réaliser une étude de la situation actuelle



### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus, certaines des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 3 ont été expliquées en détail. Toutefois, pour cet indicateur de performance, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'annexe 5.5 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 3, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 11:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 3

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 3 'On examine les problèmes généraux dans sa ville / commune'</b>	
Effectuer une étude de la situation actuelle	++
Discussion des tendances générales et des tendances concernant la situation locale de la pauvreté, lors des moments de consultation de la plateforme	++

Comme le montre l'aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 3, 2 bonnes pratiques ont été distillées à partir des analyses. Premièrement, la "Effectuer une étude de la situation actuelle" s'avère être une bonne pratique dans le cadre de l'indicateur de performance 3. Après tout, une telle étude de la situation actuelle peut être utilisée comme une "mesure de référence" ou comme base pour la conception et l'élaboration d'une approche ciblée du problème de la pauvreté. Sur la base de cette étude de la situation actuelle, il est possible, par exemple, de découvrir des quartiers ou des zones à problèmes, qui peuvent alors être traités en priorité pour lutter contre la pauvreté des familles. De plus, la "discussion des tendances générales et des tendances concernant la situation locale de la pauvreté, lors des consultations des moments de consultation de la plateforme" semble avoir un effet positif important sur la réalisation de l'indicateur de performance. En effet, pour comprendre, analyser et traiter un problème complexe, il peut être intéressant de rassembler activement les différentes perspectives des différents partenaires locaux dans la lutte contre la pauvreté des familles. À cet égard, plus les partenaires partageront leurs points de vue et leurs perspectives sur les principales tendances et évolutions récentes de la situation de la pauvreté locale, plus la compréhension du problème de la pauvreté locale sera précise et détaillée parmi les différents acteurs de la plateforme.

Ci-dessous, l'exemple pratique de la plateforme de consultation à Geraardsbergen est présenté. Il décrit comment la plateforme de consultation a mis en place une initiative visant à obtenir une bonne image de la situation actuelle.

### Exemple pratique Geraardsbergen

- ✓ **Indicateur de performance 3:** On examine les problèmes généraux dans sa ville / commune
- ✓ **Bonne pratique:** Une étude de la situation actuelle
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Geraardsbergen

Au sein du CPAS de Geraardsbergen, il a été constaté qu'il existe un large éventail d'organisations d'aide sociale actives dans la ville de Geraardsbergen, mais qu'elles travaillent principalement de manière autonome et qu'il y a peu de communication entre ces organisations. Il était nécessaire d'introduire une structure dans le paysage des organisations d'aide sociale et de dresser une carte de la situation actuelle et des problèmes généraux à Geraardsbergen. Afin de répondre à ces besoins, le CPAS de Geraardsbergen a mis en place le "Groupe de travail 17 octobre", composé de différents services et organisations sans but lucratif qui s'engagent à améliorer les conditions de vie de chaque citoyen, en particulier celles des personnes en situation de pauvreté. Le groupe de travail comprend: Stop Armoede, Perspectief, Wijkcentrum De Poort, Welzijnsschakel Steksken, Huis van het Kind Geraardsbergen, Uit de Marge, CAW Oost-Vlaanderen, Hart boven Hard Geraardsbergen en Dienst Samenleving Geraardsbergen.

Afin d'identifier la situation actuelle et les problèmes généraux au sein de la ville de Geraardsbergen, le "groupe de travail 17 octobre" s'est réuni tous les trimestres. Lors des moments de consultation du groupe de travail, nous avons d'abord examiné les signaux que les différents acteurs, chacun sous son angle et dans son contexte spécifiques, avaient reçus du groupe cible. En combinant les différents signaux et observations, le groupe a pu établir une carte de la situation actuelle et des problèmes généraux. Par exemple, il s'est avéré que pendant le COVID-19, tous les acteurs avaient observé que de nombreuses personnes vivant dans la pauvreté se sentaient extrêmement seules, parce qu'il y avait moins de moments de contact avec les services locaux, que le réseau d'aide était plus difficile à atteindre et que le sentiment d'appartenance général au sein du groupe cible avait considérablement diminué. Afin de répondre à ces signaux, le gouvernement local a mis en place une action tournesol, par laquelle les membres du groupe de travail se sont rendus chez les personnes pour déposer une fleur, dans le but de renforcer le sentiment de solidarité.

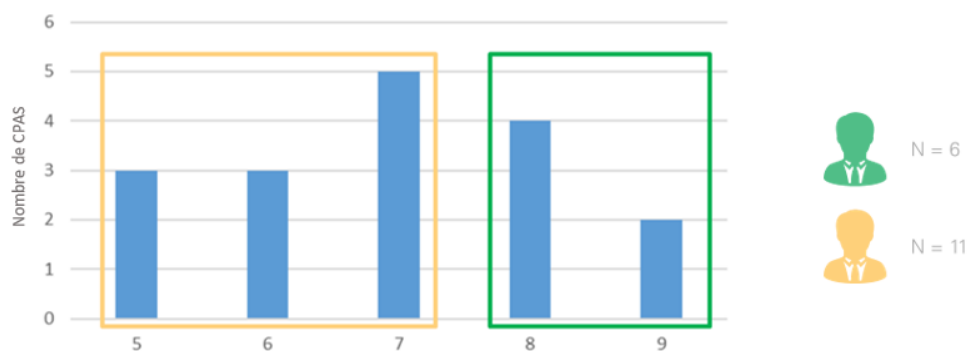
Cet exemple montre que la mise en place d'un groupe de travail qui identifie et discute conjointement de la situation actuelle et des problèmes généraux de la ville conduit à une approche ciblée des besoins du groupe cible. Bien que chaque organisation conserve sa propre individualité et son propre public cible, le groupe de travail sur la réduction de la pauvreté permet de se concentrer sur un objectif commun et sur le développement d'activités communes qui bénéficient au groupe cible.

### Indicateur de performance 4: Meilleure connaissance de l'aide et des actions visant à abaisser le seuil

#### Aperçu des scores

Un facteur crucial pour le succès d'une plateforme de consultation est la mesure dans laquelle la plateforme de consultation est suffisamment connue du groupe cible et le seuil d'accès aux services offerts par la plateforme de consultation est suffisamment bas. En ce qui concerne les scores de l'indicateur de performance 4, "Meilleure connaissance de l'aide et des actions visant à abaisser le seuil", 12/20 des plateformes de consultation indiquent que l'assistance est maintenant mieux connue du groupe cible qu'elle ne l'était avant le début du projet.

**Graphique 20:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 4, pour la question « Dans quelle mesure l'aide est-elle mieux connue du groupe cible ? »



“Nous constatons une augmentation limitée de 2,4% par rapport à l'évaluation intermédiaire. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 4 était de 6,53 lors de l'évaluation intermédiaire et de 6,77 lors de l'évaluation finale.”



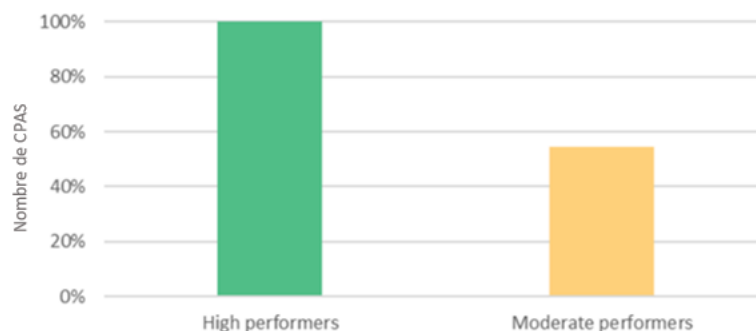
#### Diffusion de l'information (ex. bulletin d'information) au groupe cible

Afin de mieux faire connaître la gamme de services aux familles vivant dans la pauvreté et d'abaisser autant que possible le seuil d'assistance pour le groupe cible, il peut être utile de diffuser et de partager des informations sur les services et les activités de la plateforme de consultation avec le groupe cible. Sur la base du graphique ci-dessous, nous pouvons conclure que les plateformes de consultation "high performers" sont toutes pleinement engagées dans la diffusion active d'informations au groupe cible. Dans le groupe des plateformes de consultation "moderate performers", seulement un peu plus de la moitié d'entre elles ont indiqué diffuser activement des informations au groupe cible. Malgré la nette différence avec les "high performers", nous constatons une évolution positive parmi les "moderate performers" par rapport à l'année dernière, où seuls 20% d'entre eux indiquaient diffuser activement des informations au groupe cible.



“L’engagement à diffuser des informations sur le service au groupe cible semble avoir un effet positif sur le score de l’indicateur de performance 4.”

**Graphique 21:** Comparaison entre les "high performers" et les "moderate performers" en termes de diffusion active d'informations sur les services au groupe cible



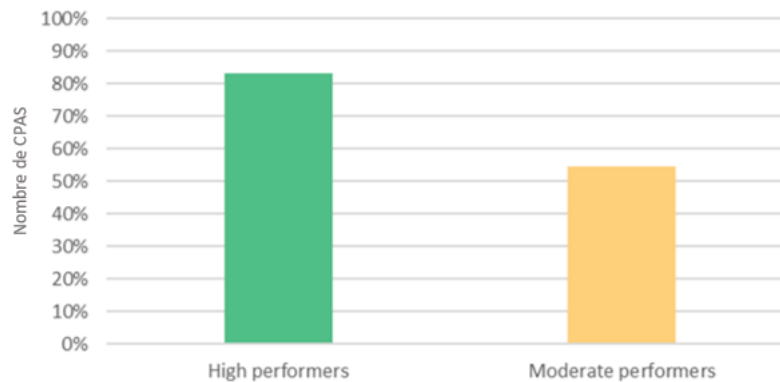
#### Organiser des sessions de formation pour le groupe cible

Outre la diffusion d'informations, une plateforme de consultation peut également prévoir l'organisation de formations et d'enseignements adaptés au groupe cible. L'organisation de certaines formations (par exemple sur la gestion des finances personnelles, l'accès au marché du travail, ...) peut avoir pour effet positif que le groupe cible se familiarise avec l'offre et les activités de la plateforme de consultation et que, de cette manière, le seuil d'accès aux services et à l'assistance est abaissé. Le graphique ci-dessous montre que 83% des plateformes de consultation "high performers" indiquent qu'elles organisent des sessions de formation pour le groupe cible, alors que seulement 54% du groupe des "moderate performers" semblent réaliser cette activité. Ce qui est remarquable ici, c'est qu'au cours de l'évaluation intermédiaire, toutes les plateformes de consultation "high performers" ont indiqué organiser des sessions de formation pour le groupe cible. Cela peut s'expliquer par le fait que COVID-19 a rendu plus difficile l'organisation de moments d'entraînement physique cette année et que le groupe cible ne dispose pas toujours des moyens et/ou des compétences nécessaires pour suivre des sessions d'entraînement en ligne/numériques. Par conséquent, il est possible que, parmi le groupe des "high performers", certains CPAS aient reporté ou annulé leurs sessions de formation. Malgré la baisse signalée chez les "high performers", on peut conclure que le fait de se concentrer sur l'organisation de cours de formation pour le groupe cible semble avoir un effet positif.



“L’accent mis sur l’organisation de formations pour le groupe cible a un effet positif sur le score de l’indicateur de performance 4.”

**Graphique 22:** Comparaison entre les "high performers" et les "moderate performers" en termes de diffusion active d'informations sur les services au groupe cible



### Aperçu des bonnes pratiques

Sur la base des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 4, nous avons pu en déduire diverses bonnes pratiques, qui sont résumées dans l'aperçu visuel ci-dessous. Les autres analyses effectuées dans le cadre de l'indicateur de performance 4 peuvent être consultées à l'annexe 5.6 du présent rapport.

**Figure 12:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 4

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 4 'Meilleure connaissance de l'aide et des actions visant à abaisser le seuil'</b>	
Diffusion d'informations (par exemple, bulletin d'information) au groupe cible	++
Approche proactive du groupe cible ('outreach')	++
Sensibiliser/informer la société au sens large	+
Organiser des sessions de formation pour le groupe cible	++

L'aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 4 ci-dessus, indique que 4 bonnes pratiques pourraient être distillées à partir des analyses. Par exemple, les actions de communication semblent être cruciales pour faire connaître l'assistance et les services offerts par la plateforme de consultation. Logiquement, il est très important de diffuser de cette manière des informations suffisantes au groupe cible des services.

---

Cependant, la sensibilisation et/ou l'information de la société au sujet des services fournis par la plateforme s'avère également très importante. Après tout, en règle générale, "plus les gens sont informés sur les services offerts par la plateforme de consultation, plus les personnes du groupe cible seront également suffisamment informées sur les services". Il n'est donc pas surprenant qu'il soit crucial pour une plateforme de consultation d'aborder le "groupe cible" de manière proactive (sous la forme d'une "sensibilisation"), par exemple en "organisant des sessions de formation pour ce groupe cible". Dans l'évaluation intermédiaire, l'organisation des formations pour le groupe cible est ressortie des analyses comme une bonne pratique. Dans l'évaluation finale de cette année, cela semble toujours être une bonne pratique, mais nous voyons un score réduit. Comme nous l'avons déjà mentionné, cela peut très probablement être attribué à l'impact du COVID-19, qui rend le résultat de cet indicateur de performance moins représentatif par rapport au résultat de l'évaluation intermédiaire. Par conséquent, il a été décidé de prendre en compte le score plus élevé de l'évaluation intermédiaire et de considérer l'organisation de formations pour le groupe cible comme l'une des bonnes pratiques ayant le plus grand impact.

L'exemple pratique de la plateforme de consultation de Pelt est présenté ci-dessous. Il démontre la manière dont la plateforme de consultation s'est concentrée sur la diffusion d'informations à l'ensemble de la communauté/société et sur la diffusion de l'offre d'assistance.

### Exemple pratique Pelt

- ✓ **Indicateur de performance 4:** Meilleure connaissance de l'aide et des actions visant à abaisser le seuil
- ✓ **Bonne pratique:** Diffusion d'informations à l'ensemble de la communauté/société
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Pelt

ous l'impulsion du SPP IS, une coopération a vu le jour entre 9 CPAS du nord du Limbourg, à savoir: Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Lommel, Meeuwen-Gruitrode, Overpelt, Peer en Pelt. Dans le cadre du projet '**Perinataal Regionaal Ambulant Gezins- Traject'** (PRAGT), leur ambition est de lutter contre la pauvreté des familles et des enfants. Ils se concentrent principalement sur le groupe cible des "femmes enceintes et vulnérables".

Dans le cadre de SPP IS, le CPAS de Pelt s'est attaché à faire connaître plus largement l'assistance et à abaisser les seuils concernant les actions visant à accroître le bien-être du groupe cible. L'organisation a les points de vue suivants sur la diffusion de l'information:

- Les personnes qui ont déjà été en contact les unes avec les autres et/ou qui se connaissent sont plus susceptibles de partager leurs opinions et éventuellement de demander de l'aide.
- Il ne suffit pas de coopérer avec les services où le groupe cible va se présenter. Il est important d'entrer soi-même en contact avec le groupe cible, entre autres en étant présent directement sur les lieux où il se trouve. Demander de l'aide soi-même s'avère être une étape plus difficile ou plus importante que d'accepter l'aide lorsqu'elle est proposée.

Le réseau périnatal a été créé par "Huis van het Kind" et constitue une plateforme d'assistance offrant différents types de soutien et d'orientation aux femmes enceintes vulnérables. Les fonds acquis grâce au SPP IS ont donné au CPAS la possibilité de développer le projet de manière encore plus concrète, et l'un des outils les plus importants pour promouvoir la diffusion de l'information a été l'accent mis sur la sensibilisation. Une approche active et directe des cercles de médecins généralistes, des différentes 'Huizen van het Kind', des sages-femmes indépendantes et d'autres partenaires (CIG, CGG, CAW, etc.) s'est avérée avoir un impact positif très important à cet égard. En outre, le fait que le projet soit soutenu à la fois par la municipalité et par l'hôpital Maria a contribué à la légitimité et à la familiarité du projet. Afin de se concentrer davantage sur le partage des connaissances/la diffusion des informations et l'annonce de l'assistance, un événement de réseau a été organisé en 2019 auquel tous les partenaires ont été invités. L'état d'avancement du projet et les plans futurs des partenaires ont été discutés. Malheureusement, un événement de réseau similaire n'a pas pu être répété en 2020 en raison du COVID-19.

Rechercher activement le groupe cible, utiliser la publicité de bouche à oreille et mettre en avant les collaborations appréciées par la population sont quelques moyens d'accroître la notoriété d'un projet et, par conséquent, la diffusion de l'information.

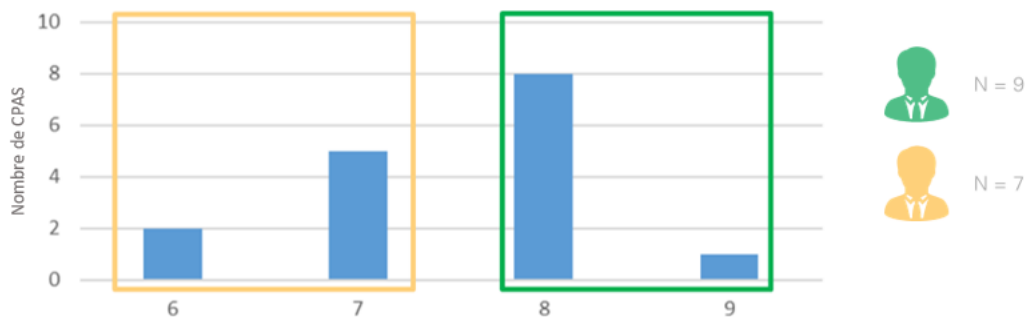


### Indicateur de performance 5 : Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation

#### Aperçu des scores

L'une des tâches d'une plateforme de consultation est de partager les cas et les situations de pauvreté spécifiques entre eux, afin de s'assurer - évidemment dans le respect total de la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée - que l'on peut se référer au partenaire le plus approprié et que la situation de pauvreté est certainement prise en charge par l'un des acteurs du réseau. En ce qui concerne les scores de l'indicateur de performance 5, "**Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation**", où les prestataires de soins de santé locaux peuvent signaler les situations et les cas de pauvreté détectés, 16 des 18 plateformes de consultation ont indiqué qu'elles avaient mis en place un tel point de contact pour les prestataires de soins locaux, alors que seulement 14 des 18 plateformes de consultation avaient indiqué dans leur demande de projet qu'elles mettraient en place un point de contact (voir graphique 6). Un tel point de contact permet à la plateforme de consultation locale d'être informée par d'autres travailleurs sociaux et prestataires de soins locaux d'une certaine situation de pauvreté et d'approcher la ou les personnes en charge d'offrir l'aide et le soutien nécessaires.

**Graphique 23:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 5, pour la question « Dans quelle mesure le seuil de l'aide (existante ou nouvelle) a-t-il maintenant été abaissé par rapport à la situation antérieure au démarrage du projet ? »



“Nous observons une évolution positive de 7,4%.” Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 5 était de 6,37 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,11 lors de l'évaluation finale.”



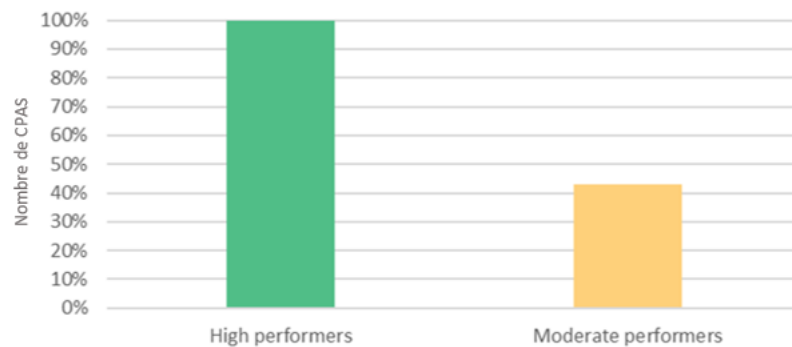
#### Présence d'un point de contact

Dans le groupe des "high performers", toutes les plateformes de consultation semblent avoir mis en place un point de contact où les prestataires de soins locaux peuvent signaler les situations et les cas de pauvreté détectés. Parmi le groupe des "moderate performers", seuls 43% ont mis en place un tel point de contact.



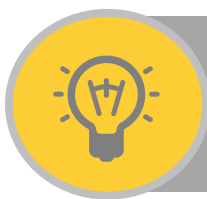
“La mise en place d'une hotline a un effet positif sur le score de l'indicateur de performance 5.”

**Graphique 24:** Comparaison entre les "high performers" et les "moderate performers" en ce qui concerne la mise en place d'un point de contact pour les prestataires de soins



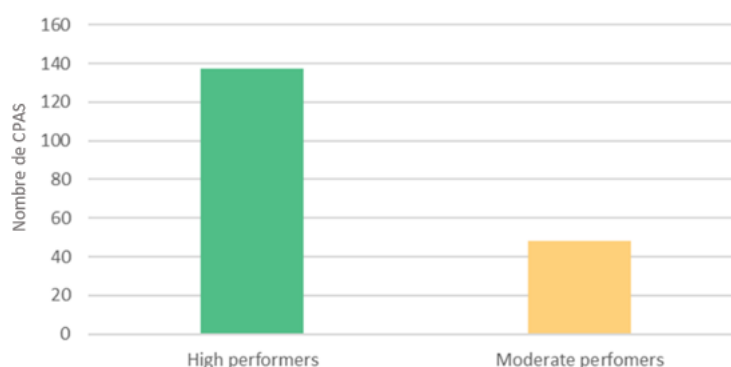
### Connaissance et accessibilité du point de contact

L'établissement d'un tel point de contact pour le signalement des situations de pauvreté détectées par les prestataires de soins locaux peut donc être considéré comme une bonne pratique. Toutefois, pour que le succès soit optimal, il est important pour les plateformes de consultation que cette ligne d'assistance soit suffisamment connue et accessible aux prestataires de soins locaux. On peut donc dire que le nombre de rapports reçus par une telle ligne d'assistance sur une base annuelle peut servir d'indicateur de la familiarité et de l'accessibilité de cette ligne d'assistance. Après tout, plus le nombre de rapports reçus est élevé, plus la ligne d'assistance sera connue et accessible par les prestataires de soins locaux. Le graphique ci-dessous montre que le groupe des "high performers" a reçu en moyenne 137 rapports dans le point de contact. Pour le groupe des "moderate performers" qui disposent d'une ligne d'assistance, seuls 48 rapports ont été enregistrés en moyenne. Tant le groupe des high performers que celui des « moderate performers » se composent d'un mélange de plateformes de consultation situées dans des petites et grandes municipalités, ainsi que dans des petites et grandes villes, ce qui signifie que l'effet de la densité de population des plateformes de consultation sur le nombre de rapports semble être plutôt limité.



**“Un nombre élevé de rapports montre que le point de contact est suffisamment connu et accessible aux prestataires de soins de santé.”**

**Graphique 25:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne le nombre moyen de signalements des prestataires de soins au point de contact



#### Aperçu des bonnes pratiques

Au-dessus, toutes les analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 5 ont été expliquées en détail. Sur la base de ces analyses effectuées pour l'indicateur de performance 5, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 13:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 5

Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 5 'Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation'	
Présence d'un point de contact	++
Connaissance et accessibilité du point de contact	++

Nos analyses ont montré que la présence d'un point de contact a donné une forte impulsion positive au score de l'indicateur de performance 5. Ce point de contact sert de "phare" aux prestataires de soins locaux qui souhaitent transmettre ou améliorer une situation de pauvreté problématique, et est donc essentielle pour signaler et détecter les cas de pauvreté locale. En outre, il est important que le point de contact soit suffisamment connu et accessible pour qu'un nombre suffisant de prestataires de soins puissent y trouver refuge. La connaissance et l'accessibilité de la ligne d'assistance téléphonique parmi les prestataires de soins locaux peuvent être mesurées, entre autres, par le nombre de rapports des prestataires de soins qui sont enregistrés dans la ligne d'assistance téléphonique sur une base annuelle.

Ci-dessous, l'exemple pratique de la plateforme de consultation de Bilzen est présenté. Il décrit la manière dont la plateforme de consultation s'est concentrée sur l'offre de formation au groupe cible.

### Exemple pratique Bilzen

- ✓ **Indicateur de performance 5:** Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation
- ✓ **Bonne pratique:** Formation pour le groupe cible
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Bilzen

**CPAS Bilzen** et **CPAS Diepenbeek** ils ont, sous l'impulsion du SPP IS, mis en place un accord de coopération appelé '**Kans-en-Poort**'.

Dans le cadre de la plateforme de consultation, une formation est prévue pour les parents et les enfants. Les familles peuvent s'inscrire par l'intermédiaire des écoles et des acteurs locaux, qui font office de points de contact, après quoi elles reçoivent la visite d'un employé du portail de l'école qui mène une brève enquête sur les droits et examine les éventuelles conditions préalables. Dans le cadre du projet 'Instapje +', en collaboration avec Kind en Taal, les parents sont invités dans les écoles pour un moment de rencontre mensuel avec l'enseignant et le personnel de Kind en Taal. Ces moments de formation impliquaient toujours un acteur local qui venait expliquer un thème spécifique aux parents. Par exemple, un consultant de l'opvoedingswinkel, une organisation qui fournit aux parents des informations et des conseils sur l'éducation des enfants, a proposé une session de formation sur les rituels de sommeil.

En ce qui concerne les enfants, le CPAS de Bilzen a organisé, pendant les vacances d'été et d'automne, un bain linguistique pour les enfants qui grandissent dans un environnement pauvre en langues, en coopération avec l'organisation "Kind en Taal". Il s'agissait d'enfants âgés de 6 à 12 ans, qui ont eu l'occasion de découvrir la langue néerlandaise. Ils ont par exemple visité la bibliothèque de Bilzen ou participé aux activités de la cour de récréation locale. En donnant aux enfants un avant-goût de toutes les différentes activités que la ville de Bilzen a à offrir, le seuil d'une éventuelle participation à des activités futures autres que le bain de langue a été abaissé. Les parents des enfants ont également été impliqués et invités à l'événement de clôture du bain de langue. Lors de cette réunion, de nombreuses organisations étaient présentes, dont l'objectif est d'aider les enfants à grandir et à s'éduquer. De nombreux parents ont pu se familiariser avec l'assistance locale et ont également pu discuter avec les organisations présentes de manière très accessible.

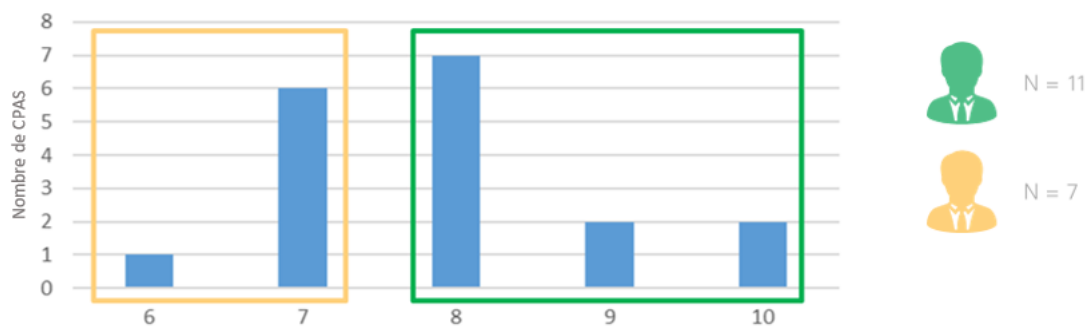
Cet exemple montre que l'organisation de sessions de formation pour le groupe cible et l'inclusion de moments de rencontre réguliers créent un lien de confiance et favorisent fortement la participation. Les parents semblent ensuite beaucoup plus enclins à laisser leurs enfants participer aux activités de l'offre d'accueil, une fois qu'ils se sont familiarisés avec le fonctionnement des services et les formations proposées. Les différentes organisations (écoles, magasin d'éducation, etc.) ont également établi des relations solides basées sur cette coopération, ce qui favorise grandement l'orientation du groupe cible vers les bons services.

*Indicateur de performance 6 : Un échange harmonieux d'informations, de connaissances et d'expertise entre les membres de la plateforme de consultation est prévu*

*Aperçu des scores*

En plus de faire connaître l'aide au groupe cible et aux prestataires de soins, une plateforme de consultation locale a également pour mission d'assurer la coordination et l'harmonisation des activités et des offres des membres de la plateforme de consultation. De cette façon, la fragmentation (de l'attention et des ressources) et le chevauchement des projets peuvent être évités. Il est donc important que la plateforme de consultation soit en mesure d'assurer un échange harmonieux d'informations générales concernant le fonctionnement et les activités des différents membres de la plateforme. D'après le graphique ci-dessous relatif à l'indicateur de performance 6 "Un échange harmonieux d'informations générales sur les opérations et les activités de chacun entre les membres de la plateforme de consultation est assuré", on peut conclure que toutes les plateformes de consultation indiquent que l'échange d'informations sur les activités et les opérations des partenaires locaux dans la lutte contre la pauvreté se déroule maintenant de manière plus harmonieuse qu'avant le début du projet.

**Graphique 26:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 6, pour la question : « Dans quelle mesure l'échange d'informations sur les activités des uns et des autres se déroule-t-il plus harmonieusement? »



“Nous constatons que les plateformes de consultation ont fortement progressé, avec une moyenne de 14,2%. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 6 était de 6,47 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,89 lors de l'évaluation finale.”



*Coordination des actions des différents acteurs*

En plus d'assurer un échange d'informations sans heurts sur le fonctionnement et les activités des acteurs de la plateforme, la plateforme de consultation peut également centraliser ces informations afin de coordonner les actions des différents acteurs, dans le but d'éviter la duplication des projets et la fragmentation des priorités et des ressources. Afin de mieux comprendre comment une plateforme de consultation peut assumer cette tâche de coordination, les plateformes de consultation ont été interrogées à ce sujet lors de l'évaluation intermédiaire. La figure ci-dessous donne un aperçu des 5 manières les plus fréquemment mentionnées de coordonner les actions des différents acteurs. Ces méthodes correspondent largement aux méthodes rapportées dans l'évaluation intermédiaire. La seule

nouveauté notable concerne l'utilisation d'un outil (numérique) de collaboration ou d'un calendrier. Cela s'explique à nouveau par la crise sanitaire du COVID-19 qui a fait du travail à distance et de la facilitation en ligne des collaborations une "obligation".

**Figure 14:** Aperçu des principaux moyens par lesquels les plateformes de consultation permettent de coordonner les actions des différents acteurs



#### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus, plusieurs des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 6 ont été détaillées. Cependant, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires pour cet indicateur de performance, que vous trouverez à l'annexe 5.8 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 6, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 15:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 6

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 6 'Un échange harmonieux d'informations, de connaissances et d'expertise entre les membres de la plateforme de consultation est prévu.'</b>	
Rôle de la plateforme	+
Établissement d'un protocole de protection de la vie privée / méthodologie du cadre de travail pour l'échange d'informations	/
Développement d'une méthodologie qui aide à identifier les cas et les situations de pauvreté individuels / spécifiques	+
Elaboration de lignes directrices pour les actions de suivi après signalisation	/

Le tableau ci-dessus permet de conclure qu'au sein de l'indicateur de performance 6, deux bonnes pratiques ont pu être distillées. Par exemple, le rôle de la plateforme de consultation est essentiel pour

---

éviter les chevauchements entre les projets. L'étude de l'INCh <sup>5</sup> montre qu'il est crucial qu'un acteur particulier - dans ce cas le CPAS - soit responsable de la direction centrale et/ou de la coordination des activités des acteurs de la plate-forme de consultation. Ce n'est que de cette manière que l'offre des différents acteurs peut être harmonisée et que l'on peut éviter un chevauchement des projets et une fragmentation (de l'orientation et des moyens). En ce qui concerne l'élaboration d'une méthodologie qui aide à reconnaître les cas et les situations de pauvreté individuels / spécifiques, lors de l'évaluation intermédiaire, seuls 57% des 'high-performers' ont indiqué qu'ils l'appliquaient. Dans l'évaluation finale, nous constatons que ce chiffre est passé à 81% et peut donc être considéré comme une bonne pratique. Ainsi, un certain nombre de plateformes ont développé une nouvelle méthodologie. Cependant, il est également possible que plusieurs plateformes de consultation utilisaient déjà une certaine méthodologie, mais que celle-ci n'avait pas encore été formellement développée, ce qui peut maintenant avoir été corrigé par plusieurs 'high-performers'.

L'exemple pratique de la plateforme de consultation à Turnhout est présenté ci-dessous. Cet exemple donne un aperçu de la manière dont les différents CPAS de la plateforme de consultation ont organisé la coordination des différentes actions.

---

<sup>5</sup> Belgian Science Policy office: Integrated networks to combat child poverty (2018)

### Exemple pratique Turnhout

- ✓ **Indicateur de performance 6:** Un échange harmonieux d'informations, de connaissances et d'expertise entre les membres de la plateforme de consultation est prévu
- ✓ **Bonne pratique:** Coordonner les actions des différents membres de la plateforme
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Turnhout

La coopération entre le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse, sous le dénominateur "stevig netwerk – sterke gezinnen", a été établie sous l'impulsion du SPP IS. Les deux CPAS se réunissent 4 fois par an pour discuter de leurs progrès.

Afin de combattre la pauvreté des familles de manière efficace et efficiente, le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse veulent coordonner leurs actions en se concentrant sur un fort échange d'informations sur leurs opérations et activités respectives. Au cours de la phase initiale de leur projet, ils ont surtout cherché à "mieux se connaître" et à élargir leur réseau professionnel. Le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse estiment que l'établissement d'une base solide favorise la confiance générale, une coopération harmonieuse et une répartition claire des tâches.

Concrètement, le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse ont coordonné leurs actions en faveur des femmes enceintes vulnérables par le biais du "réseau périnatal". Afin de coordonner ces actions, ils ont d'abord échangé des informations pertinentes sur leurs opérations et activités respectives en se rencontrant et en apprenant à mieux se connaître. Ensuite, les besoins spécifiques du groupe cible ont été cartographiés. Cela a montré qu'il y avait un besoin pour un outil qui (1) peut identifier les femmes enceintes vulnérables le plus tôt possible et (2) peut guider ce groupe de femmes dans un parcours de soins de base. Le développement de ce parcours de soins de base sera effectué au moyen d'une analyse d'études de cas, dans laquelle les bons et les mauvais cas seront enregistrés et évalués. Ce parcours de soins sera développé dans les mois à venir. En outre, le soutien actuel aux femmes enceintes vulnérables offert par les deux CPAS a été examiné afin d'identifier les éventuels chevauchements et lacunes. Enfin, il y aura également une collaboration concrète sur quel partenaire prendra quelles actions dans le futur, afin de garantir une collaboration aussi efficiente et efficace que possible.

La coopération entre le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse démontre que si l'on prend suffisamment de temps pour développer une bonne compréhension de base et apprendre à mieux se connaître, la coopération future se déroulera plus facilement. L'accent a été mis sur le partage d'informations sur les opérations de chacun et la création d'une relation de confiance, la communication ouverte entre les partenaires étant la pierre angulaire. Le CPAS de Turnhout et le CPAS de Beerse ont noté que, grâce à cette relation de confiance, il est devenu plus facile non seulement d'identifier les bonnes pratiques, mais aussi d'exposer les zones problématiques. De même, l'harmonisation de la répartition mutuelle des tâches se fait plus facilement lorsqu'on se concentre sur la communication et le développement des relations. Le groupe cible (entre autres les femmes enceintes vulnérables) bénéficie de cette coopération harmonieuse, car il est orienté plus rapidement et mieux vers les services d'aide ou de soins les plus appropriés.

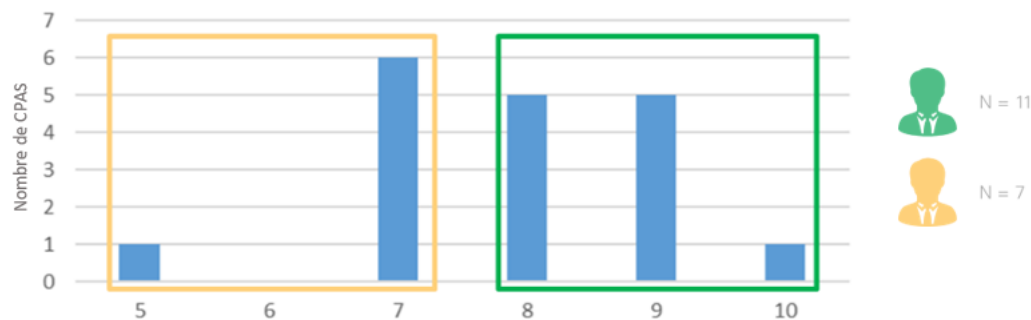


**Indicateur de performance 7: L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation**

*Aperçu des scores*

Outre le partage et la diffusion d'informations sur le fonctionnement et la gamme d'activités proposées par les partenaires du réseau, il est également important de mettre l'accent sur l'apprentissage continu et le partage des connaissances, de l'expertise et des méthodologies en matière de réduction de la pauvreté entre les membres de la plateforme de consultation (par exemple, l'échange de méthodologies efficaces, de bonnes pratiques, de lignes directrices, de manuels, etc.). D'après le graphique ci-dessous pour l'indicateur de performance 7 "**L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation**", on peut conclure que tous les plateformes de consultation indiquent que l'échange d'information, de connaissances et d'expertise sur la réduction de la pauvreté est maintenant plus fluide qu'avant le début du projet.

**Graphique 27:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 7, pour la question « Dans quelle mesure l'échange d'informations et d'expertise sur la réduction de la pauvreté se déroule-t-il maintenant plus harmonieusement ? »



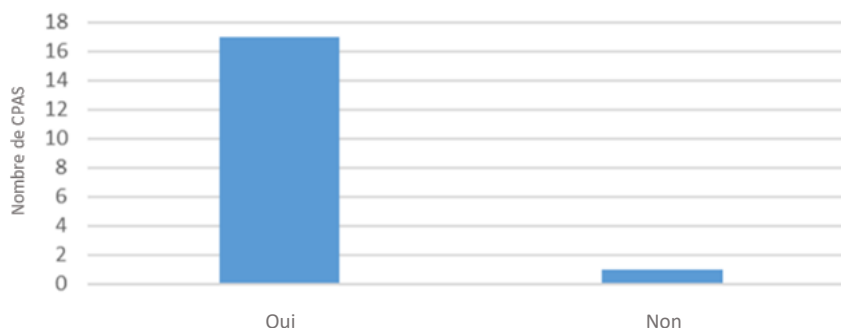
“Il y a une nette augmentation de pas moins de 16,8%. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 7 était de 6,21 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,89 lors de l'évaluation finale.”



*Moments périodiques de partage des connaissances*

Afin de développer un réseau d'apprentissage sur la réduction de la pauvreté avec les partenaires, il semble extrêmement intéressant d'organiser des moments de partage de connaissances avec les partenaires, au cours desquels, par exemple, des inspirations et des bonnes pratiques peuvent être partagées. Nos analyses révèlent que les plateformes de consultation partagent cette opinion, puisque 17 sur 18 indiquent qu'elles organisent périodiquement des moments de partage des connaissances.

**Grafique 28:** Aperçu de l'organisation de moments périodiques de partage des connaissances avec les membres de la plateforme par an



### Offre de formation pour les propres employés

Des analyses supplémentaires pour cet indicateur de performance (qui peuvent être consultées à l'annexe 5.9), montrent que presque toutes les plateformes de consultation (16/18) offrent des sessions de formation spécifiques à leurs propres membres du personnel (sessions de formation liées ou non à la pauvreté). Dans l'enquête, les plateformes de consultation ont été interrogées sur les types de formations qu'elles proposent aux membres de leur personnel. La figure ci-dessous offre un aperçu des quatre types de formation les plus fréquemment mentionnés par les plateformes de consultation. Bien que toutes ces formations soient extrêmement pertinentes dans le contexte donné, il serait intéressant d'accorder plus d'attention aux formations qui donnent un aperçu du mode de vie et du mode de pensée du groupe cible, afin que les employés aient une idée suffisante des raisons pour lesquelles les personnes du groupe cible agissent comme elles le font et pensent comme elles le font. Ce qui est positif, c'est que 15/18 plateformes de consultation indiquent que les employés des organisations partenaires peuvent également participer aux cours de formation organisés par la plateforme de consultation.

**Figure 16:** Aperçu des principaux types de formation que les plateformes de consultation proposent à leurs propres employés

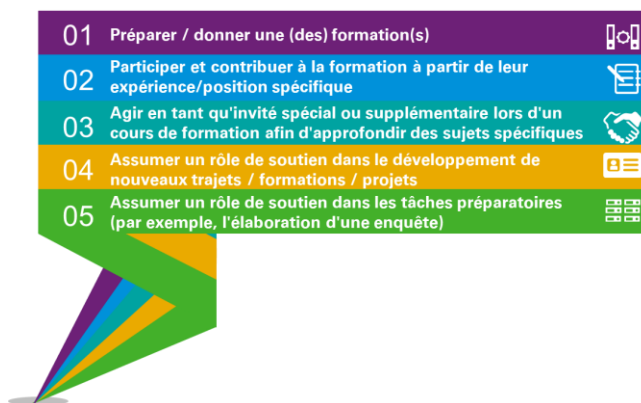


### *Pouvoir faire appel à un expert par expérience*

Afin de familiariser les membres du personnel d'une plateforme de consultation avec l'expérience de la pauvreté, il peut être utile que les membres du personnel et les partenaires de la plateforme puissent faire appel à un expert en expérience. Concrètement, les experts d'expérience peuvent aider à l'orientation individuelle des personnes en situation de pauvreté et également signaler à la plateforme de consultation les aspects au sein de l'organisation qui ne prennent pas, ou pas suffisamment, en compte le cadre de vie des personnes en situation de pauvreté. En outre, le déploiement d'un expert en expérience peut également avoir un effet d'abaissement du seuil et se traduire par des services et des soins plus personnalisés pour les personnes en situation de pauvreté. Si l'on regarde le nombre de plateformes de consultation qui peuvent faire appel à un tel expert, il s'avère que 63% du groupe des "high performers" peuvent faire appel à un expert, alors que 42% des "moderate performers" peuvent faire appel à un expert (voir annexe 5.9). En moyenne, les plateformes de consultation qui mettent à disposition des experts en expérience peuvent faire appel à 2 ou 3 experts. De manière surprenante, le nombre de plateformes qui indiquent mettre à disposition des experts par expérience est plus faible que lors de l'évaluation intermédiaire. Il s'agit très probablement d'une conséquence de la crise sanitaire du COVID-19, où il n'était plus possible d'organiser des réunions physiques, ce pour quoi les experts par expérience étaient régulièrement appelés. En outre, il s'agissait d'une tâche extrêmement difficile pour les experts par expérience, car ils étaient confrontés à une possible surcharge de leurs services. Le respect strict de la méthodologie élaborée fait que l'implication d'experts par expérience ne sera pas incluse comme une bonne pratique. Néanmoins, nous pouvons affirmer que le fait de pouvoir faire appel à un expert par expérience a une valeur ajoutée pour les plateformes de consultation.

Dans l'enquête, nous avons également demandé si ces experts par expérience étaient utilisés dans certaines formations et/ou éducations. 60 % du groupe des "très performants" ont indiqué qu'ils faisaient appel à un ou plusieurs experts pour la formation ou l'éducation de leur propre personnel. Seuls 33% des "exécutants moyens" ont appliqué cette pratique (voir annexe 5.9). Par conséquent, on peut conclure que l'implication d'experts par expérience dans la formation et l'éducation a un effet positif sur la réalisation de l'indicateur de performance. En outre, nous avons examiné la manière dont les experts par expérience ont été impliqués. La figure ci-dessous offre un aperçu des 5 manières les plus courantes dont les experts par expérience ont été impliqués dans (certaines) formations et éducations.

Figure 17: Aperçu des principaux moyens de faire appel à des experts par expérience



### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus, plusieurs des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 7 ont été expliquées en détail. Toutefois, pour cet indicateur de performance, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'annexe 5.9 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 7, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

Figure 18: Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 7

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 7 'L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation'</b>	
Sessions périodiques de partage des connaissances	+++
Organiser des moments de partage des connaissances au moins 4 fois par an	+
Organisation de moments formels de partage des connaissances	+++
Organisation de moments informels de partage des connaissances	+
Prévoir des formations pour ses employés	+
Participation des partenaires à des formations	+++
Avoir recours à un expert de vécu	/
Implication d'experts par expérience à travers certaines formations	/

L'aperçu ci-dessus montre que pour l'indicateur de performance 7, 6 bonnes pratiques ont pu être identifiées. Premièrement, "l'organisation de moments périodiques de partage des connaissances" semble avoir un effet positif important sur les scores de cet indicateur de performance, qui se concentre sur la diffusion d'informations aux membres de la plateforme de consultation. Outre l'accent mis sur les moments formels de partage des connaissances, il semble que l'utilisation de moments plus

---

informels de partage des connaissances offre également une valeur ajoutée, comme la discussion informelle de certaines situations de pauvreté par e-mail/téléphone, la consultation informelle pendant le déjeuner, la pause-café, ... En outre, il semble également que l'organisation de sessions de formation pour ses propres employés et l'ouverture des sessions de formation aux partenaires offrent une valeur ajoutée aux plateformes de consultation. Il est, en effet, important qu'une plateforme de consultation prévoie le développement d'un réseau d'apprentissage, destiné à tous les employés et partenaires locaux actifs dans la lutte contre la pauvreté (des familles). Enfin, nous notons qu'en suivant de près la méthodologie proposée, le recours à un expert en expérience n'a pas pu être identifié comme une bonne pratique. Comme décrit ci-dessus, plusieurs remarques peuvent être faites à cet égard et il y a des indications que l'utilisation d'experts par expérience, et plus spécifiquement l'utilisation d'un expert par expérience dans certains programmes de formation, génère des effets positifs.

Ci-dessous, l'exemple pratique de la plateforme de consultation à Charleroi est présenté. Il explique comment sont organisés les moments périodiques de partage des connaissances avec les membres de la plateforme de consultation.

### Exemple pratique Charleroi

- ✓ **Indicateur de performance 7:** L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation
- ✓ **Bonne pratique:** Organisation de moments périodiques de partage des connaissances avec les membres de la plateforme, y compris l'échange
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Charleroi

Le CPAS de Charleroi a développé une plateforme de concertation intitulée "Les enfants d'abord - Plateforme de soutien aux familles" par laquelle il diffuse activement auprès d'un réseau de partenaires des informations, des connaissances et des compétences en matière de lutte contre la pauvreté. La plateforme de concertation dispose d'un large réseau de partenaires, dont le personnel du CPAS de Charleroi, de l'ATL (Accueil temps libre), de l'ONE (Office de la naissance de l'enfance), des représentants du CLPS, des crèches et d'autres services sociaux locaux.

Depuis sa création, l'un des principaux objectifs de la plateforme de consultation est de partager sa compréhension des familles défavorisées avec le plus grand nombre d'acteurs possible et de leur fournir des outils et des méthodes pour lutter contre la pauvreté des familles. L'objectif de la plateforme de consultation est que chaque partenaire, quel que soit son contenu et son parcours professionnel, reçoive des informations et soit sensibilisé au sujet de la pauvreté afin de s'impliquer dans la lutte contre la pauvreté des familles et des enfants à partir de son propre point de vue et de sa propre position. Par exemple, le CPAS de Charleroi vise à inspirer un employé d'école - qui n'est pas directement impliqué dans la lutte contre la pauvreté - afin qu'il puisse également y contribuer.

Concrètement, les informations, les connaissances et l'expertise en matière de lutte contre la pauvreté sont activement partagées avec les membres de la plateforme de consultation via des moments de consultation mensuels et sensibilisées au moyen d'une brochure d'information. Au cours de ces moments de consultation, des sujets prédéterminés sont abordés, en lien avec le thème choisi chaque année à l'unanimité par les membres de la plateforme de consultation. Des informations complémentaires, des exemples pratiques et d'autres sujets qui pourraient intéresser les partenaires sont partagés avec la plateforme de consultation par le CPAS de Charleroi à intervalles réguliers par e-mail, en dehors des moments de consultation. En outre, le CPAS de Charleroi a également élaboré une brochure d'information qui fonctionne principalement comme un outil de sensibilisation et vise à accroître la prise de conscience de la pauvreté des enfants. La brochure vise à sensibiliser, informer et inspirer les acteurs, afin d'abaisser les seuils possibles de la lutte contre la pauvreté. Tous les partenaires de la plateforme de consultation, y compris les diverses organisations qui sont en contact avec les familles vulnérables, comme les écoles locales, les travailleurs sociaux du CPAS, les gestionnaires de centres d'accueil, etc. ont reçu cette brochure d'information.

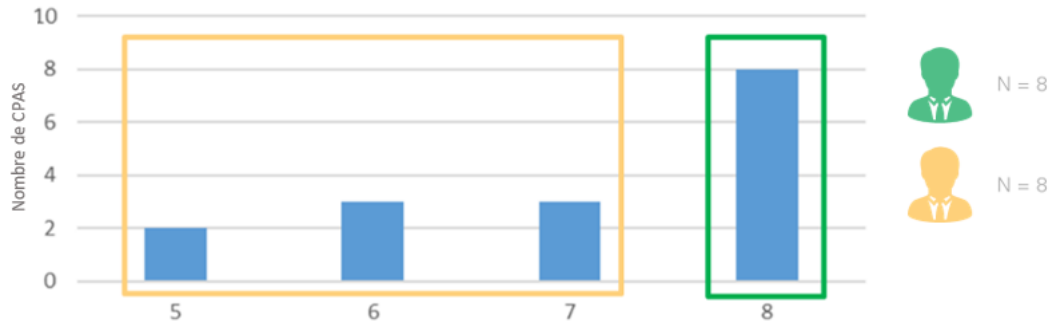
L'organisation de ces sessions mensuelles de partage des connaissances s'est avérée extrêmement précieuse pour les partenaires. Grâce à cette consultation périodique, le fil conducteur du projet a été maintenu et des objectifs et activités communs ont pu être développés. Le partage de points de vue et de mises à jour sur les affaires courantes a également contribué à approfondir la relation entre les partenaires.

**Indicateur de performance 8: Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transférées aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation**

*Aperçu des scores*

Outre le partage et la diffusion d'informations sur le fonctionnement des uns et des autres et sur les connaissances et l'expertise en matière de réduction de la pauvreté avec les partenaires de la plateforme de consultation, il peut également être intéressant que des informations concrètes sur des cas de pauvreté spécifiques et individuels - dans le respect des règles de la législation sur la protection de la vie privée - soient partagées avec des acteurs locaux externes, qui ne font pas (encore) partie de la plateforme de consultation. Après tout, plus les partenaires extérieurs et les prestataires de soins engagés localement sont informés d'une situation de pauvreté spécifique, plus il y a de chances que le cas de pauvreté puisse être abordé efficacement et que l'assistance nécessaire soit offerte. Du graphique ci-dessous pour l'indicateur de performance 8 "Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transférées aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation", on peut déduire que 16/18 des plateformes de consultation indiquent que le partage des connaissances et de l'expertise aux partenaires externes et aux prestataires de soins non impliqués dans la plateforme de consultation est maintenant plus fluide qu'avant le début du projet.

**Graphique 29:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 8, pour la question « Dans quelle mesure l'échange d'informations sur les activités des uns et des autres se déroule-t-il maintenant plus harmonieusement ? »



“On note une augmentation de 5,6 %. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 8 était de 5,94 lors de l'évaluation intermédiaire et de 6,50 lors de l'évaluation finale.”

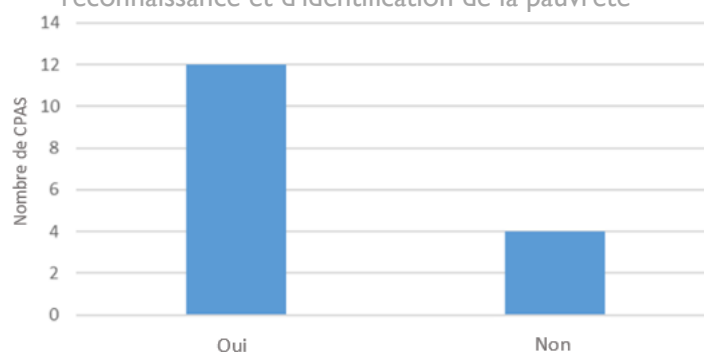


*Méthodologie pour reconnaître et signaler la pauvreté*

Sur la base du graphique ci-dessous, on peut conclure que deux tiers des plateformes de consultation prévoient le développement d'une méthode de reconnaissance et d'identification de la pauvreté. Aucune différence n'a été constatée entre les "high performers" et les "moderate performers". Néanmoins, il est remarquable de constater qu'un nombre significatif de plateformes de consultation ont développé une méthode de reconnaissance et d'identification de la pauvreté, étant donné que dans

l'évaluation intermédiaire de l'année dernière, seules 3 plateformes de consultation avaient indiqué disposer d'une telle méthode. Cela peut éventuellement s'expliquer par un effet d'apprentissage entre les plateformes sur la base des résultats de l'analyse précédente et des moments d'échange organisés.

**Graphique 30:** Aperçu des réponses concernant le développement d'une méthode de reconnaissance et d'identification de la pauvreté



### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus se trouvent plusieurs des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 8. Toutefois, pour cet indicateur de performance, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'annexe 5.10 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 8, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 19:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 8

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 8 'Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transférées aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation'</b>	
Diffusion d'informations aux partenaires qui n'ont pas encore été impliqués au sein de la plateforme	+
Partager une méthodologie pour reconnaître et signaler la pauvreté	+

Dans le cadre de l'indicateur de performance 8 - qui se concentre sur la distribution des connaissances et le développement d'un réseau d'apprentissage aux membres du personnel qui ne font pas encore partie de la plateforme de consultation, mais qui pourraient offrir une valeur ajoutée s'ils la rejoignaient - deux bonnes pratiques ont pu être distillées à partir des analyses. Par exemple, le fait de se concentrer sur la diffusion d'informations aux prestataires de soins qui n'ont pas encore été impliqués dans la plateforme de consultation semble avoir eu un effet positif important sur la réalisation de l'indicateur de performance. Le partage d'une méthode de reconnaissance et de détection de la pauvreté peut se situer dans le contexte de la diffusion de l'information et du partage des connaissances (cf. supra) et constitue donc une bonne pratique logique.



Ci-dessous, l'exemple pratique de la plateforme de consultation de Koksijde est présenté. Cet exemple montre la manière dont la plateforme de consultation a permis la diffusion d'informations et le partage de connaissances avec des acteurs externes.

### Praktijkvoorbeeld Koksijde

- ✓ **Indicateur de performance 8:** Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transférées aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation
- ✓ **Bonne pratique:** Diffuser l'information aux acteurs externes qui ne font pas encore partie de la plateforme de consultation
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Koksijde

Sous l'impulsion du SPP IS, une coopération a été mise en place entre les CPAS de Nieuwpoort, Veurne, De Panne et Koksijde sous le nom de '(W)integratie'. Ils se réunissent une fois par an pour se consulter.

Par le biais de la plateforme de consultation "Vitesse hoger", le partenariat '(W)integratie' a organisé plusieurs sessions de formation afin de partager ses propres connaissances et son expertise avec des partenaires externes et des prestataires de soins professionnels qui ne font pas (encore) partie de la plateforme de consultation. Par l'organisation de sessions de formation, l'objectif était d'impliquer de nouveaux acteurs qui ne connaissent pas bien la pauvreté tout au long du processus, en mettant l'accent sur les employés des services de loisirs et des écoles. Afin d'éviter que ce groupe cible ne participe pas à une session de formation, ou qu'il vive cette formation comme une perte de temps en plus de son propre agenda surchargé, la plateforme de consultation a organisé ces sessions à des moments où le groupe cible avait déjà une réunion de prévue. De cette manière, les employés des services de loisirs ont été atteints en programmant les formations pendant des réunions déjà programmées, et pour les employés des écoles, les formations ont été programmées pendant des réunions scolaires déjà à l'ordre du jour.

En pratique, la formation a été organisée pour un large groupe cible, à savoir tous les services de loisirs et les écoles des municipalités et des villes qui font partie du partenariat '(W)integratie'. Afin de fournir aux services de loisirs les outils nécessaires pour impliquer davantage les enfants et les jeunes issus de familles défavorisées dans leurs activités, une session d'information sur la pauvreté et l'illettrisme numérique a été organisée. Ainsi, les services de loisirs ont appris à mieux connaître le groupe cible et ont pu travailler de manière plus inclusive. Diverses sessions d'information sur la pauvreté ont été organisées pour les écoles, ainsi que des sessions sur le fonctionnement d'un CPAS et d'un CAW (Centre General Welfare Work). La connaissance de ces organisations et des conditions liées à la fourniture de l'aide permet de mieux orienter les personnes vers les bons services.

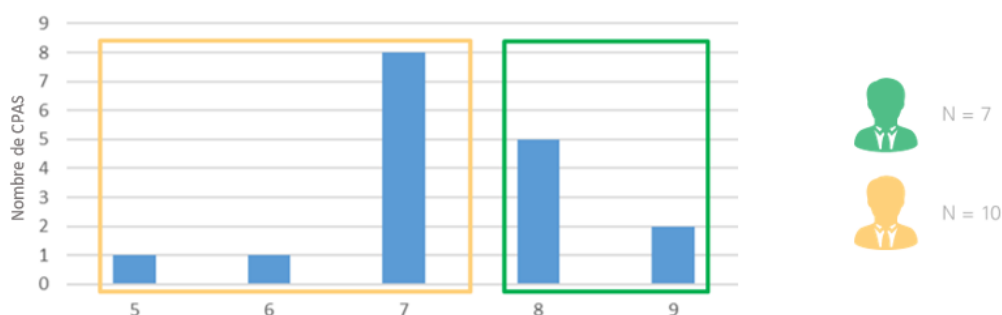
Ce cas montre que l'organisation de moments de partage des connaissances et de réunions avec des partenaires qui ne font pas partie de la plateforme de consultation peut conduire à la création d'un lien de confiance entre les différents services d'assistance de la région. Le seuil de demande de conseils et de partage d'expertise a donc été supprimé, ce qui signifie que l'on peut dire que la plateforme de consultation a jeté un pont entre les différents acteurs. Cela a permis de mieux comprendre les activités de chacun et le mandat de chaque CPAS.

## Indicateur de performance 9: Faire des auto-évaluations

### Aperçu des scores

Outre l'accent mis sur l'offre au groupe cible et le partage des connaissances avec les partenaires (externes ou autres) de la plateforme de consultation, il est également important de jeter un regard critique sur ses propres opérations de temps à autre, afin d'améliorer l'efficacité de ses propres actions et opérations. Il peut donc être utile pour une plateforme de consultation de prévoir périodiquement un espace pour l'exécution d'une évaluation de son propre fonctionnement et donc de se concentrer sur l'indicateur de performance 9 "**Faire des auto-évaluations**". Lorsque, lors de l'évaluation intermédiaire, nous avons examiné dans quelle mesure les plateformes de consultation avaient constaté une amélioration au cours du projet en ce qui concerne l'évaluation de son propre fonctionnement, cela a été confirmé par 17/18 des plateformes de consultation.

**Graphique 31:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 9, pour la question « dans quelle mesure l'évaluation du propre fonctionnement s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet ? »



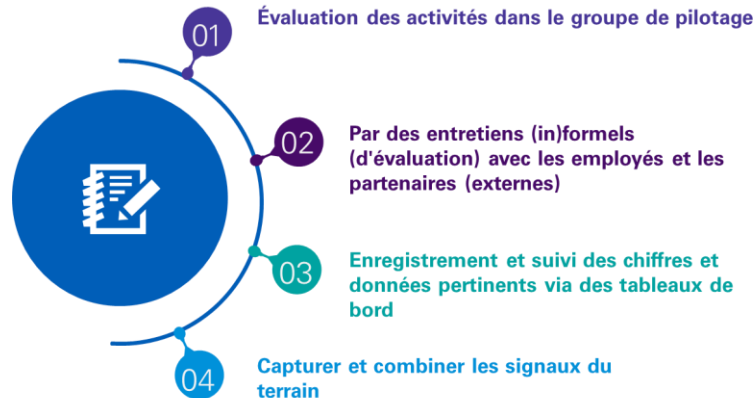
“Nous notons ici la plus forte augmentation de tous les IP, à savoir 19,9 %. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 9 était de 5,37 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,36 lors de l'évaluation finale.”



### Auto-évaluation

Sur les 17 plateformes de consultation qui ont indiqué que leur fonctionnement s'est amélioré par rapport à la situation avant le démarrage, 16 ont indiqué qu'elles font appel à une évaluation de leur propre fonctionnement (voir annexe 5.11). Seul un nombre très limité de plateformes ont une évaluation réalisée par un partenaire externe, très probablement pour des raisons budgétaires. La figure ci-dessous donne un aperçu des méthodes les plus importantes utilisées par les plateformes consultatives pour évaluer leur propre fonctionnement.

**Figure 20:** Aperçu des moyens les plus fréquemment mentionnés par les plateformes de consultation pour évaluer leur propre fonctionnement



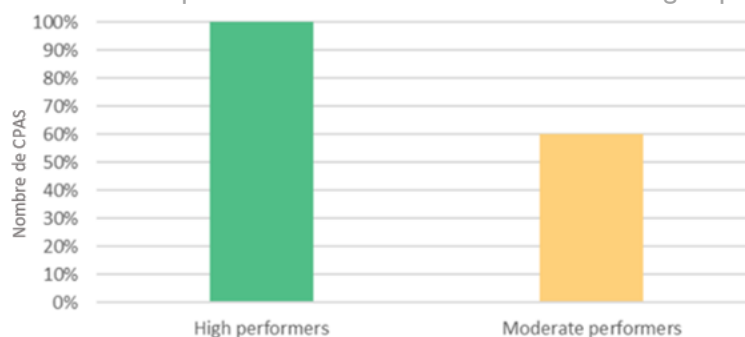
### Organisation de moments de feedback avec le groupe cible

Le feedback des partenaires qui font partie de la plateforme de consultation peut être très important pour le fonctionnement de cette plateforme de consultation. Cependant, il est au moins tout aussi important d'inclure un éventuel feedback des bénéficiaires (finaux) des services et de l'assistance offerts par la plateforme, à savoir les personnes en situation de pauvreté elles-mêmes. Nous constatons ici qu'il existe une forte différence entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne la demande de feedback auprès du groupe cible. Par exemple, tous les "high performers" semblent demander un retour d'information au groupe cible, alors que seulement 60% des "moderate performers" semblent le faire. Néanmoins, sur la base de ces analyses, on peut conclure que le fait de demander un feedback au groupe cible a un impact positif sur la réalisation de l'indicateur de performance 9.



**“Le fait de demander du feedback au groupe cible semble avoir un impact positif sur le score de l'indicateur de performance 9.”**

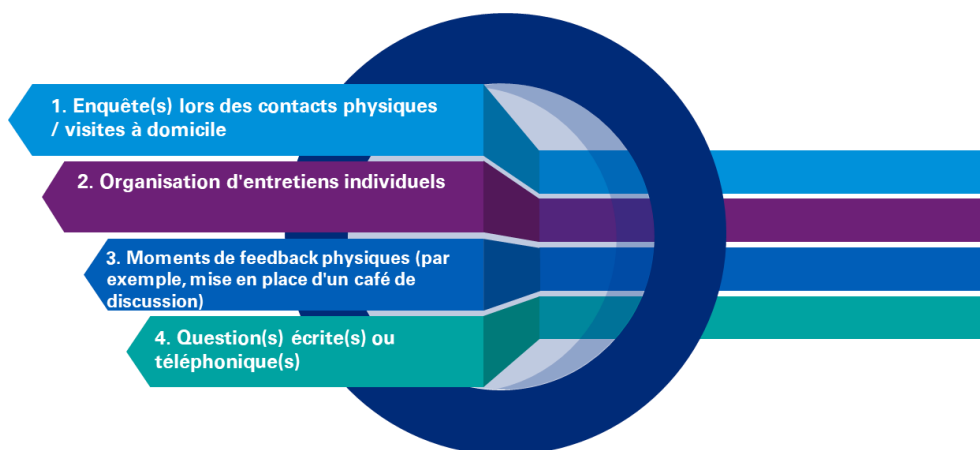
**Graphique 32:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne la demande de feedback au groupe cible



Partant du fait que la plupart des plateformes de consultation demandent un retour d'information au groupe cible, l'enquête a également demandé quels sont les canaux / moyens utilisés pour y parvenir.

La figure ci-dessous présente les manières les plus courantes d'organiser des moments de feedback avec le groupe cible.

**Figure 21:** Aperçu des principaux moyens par lesquels les plateformes de consultation organisent des moments de retour d'information avec le groupe cible.



#### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus se trouvent plusieurs des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 9. Toutefois, pour cet indicateur de performance, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'annexe 5.II du présent rapport.. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 9, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.

**Figure 22:** Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 9

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 9 'Faire des auto-évaluations'</b>	
Evaluation de son propre fonctionnement	++
Evaluation de son propre fonctionnement par un partenaire externe	/
Auto-évaluation	++
Organisation de moments de feedback avec les partenaires	++
Organisation de moments de feedback avec le groupe cible	++
Fréquence d'organisation des moments de feedback avec le groupe cible	/

---

En ce qui concerne l'indicateur de performance "auto-évaluation", plusieurs bonnes pratiques ont pu être distinguées. L'évaluation de son propre fonctionnement, et plus précisément l'auto-évaluation de son propre fonctionnement, semble avoir un effet positif important. Les analyses n'ont pas fourni suffisamment de preuves de l'impact positif d'une évaluation réalisée par un partenaire externe. Ceci est dû au petit nombre de plateformes de consultation qui ont reçu le soutien d'un partenaire externe dans la mise en œuvre d'une évaluation de leur propre fonctionnement (par exemple, réalisée par un collègue ou une université locale, un bureau de recherche local, ...). Cependant, les analyses ont clairement montré que l'organisation de moments de retour d'information, que ce soit avec les partenaires ou avec le groupe cible lui-même, semblait avoir un effet positif important sur les scores de cet indicateur de performance. La collecte de feedbacks périodiques de la part des partenaires et du groupe cible permettra à la plateforme de consultation de se concentrer sur l'amélioration continue du service, avec une séquence de collecte périodique de feedbacks et de traduction de ces feedbacks en actions concrètes.

L'exemple pratique de la plateforme de consultation à Nivelles est présenté ci-dessous. Il décrit la manière dont ils ont évalué leur propre fonctionnement.

### Exemple pratique Nivelles

- ✓ **Indicateur de performance 9:** Faire des auto-évaluations
- ✓ **Bonne pratique:** Auto-évaluation de son propre fonctionnement
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Nivelles

Les CPAS de Nivelles et de Braine-l'Alleud ont mis en place un partenariat appelé "les toiles sociales".

Dans le cadre du partenariat " les toiles sociales ", les CPAS de Nivelles et de Braine-l'Alleud ont fait appel en 2019 et 2020 au CLPS (Le Centre Local de Promotion de la Santé), organisme qui a notamment pour mission de soutenir le développement de projets et de créer des réseaux. Le CLPS soutient les CPAS dans l'organisation de sessions de partage des connaissances sur les besoins du groupe cible et les bonnes pratiques, en mettant l'accent sur une auto-évaluation et une réflexion permanentes. Au cours des deux dernières années, plusieurs réunions ont eu lieu tant au sein du CLPS que du CPAS de Nivelles pour évaluer leur propre fonctionnement et réfléchir à la structuration des actions. Les partenaires fondateurs, c'est-à-dire les deux CPAS concernés, le centre d'orientation du CPAS de Nivelles et le service social de la commune de Nivelles, étaient toujours présents.

Un exemple concret de cas où la plateforme de consultation a procédé à une auto-évaluation s'est produit sous l'influence de la pandémie de COVID-19, à la suite de laquelle la plateforme de consultation a dû adapter sa manière de consulter. Ce n'était pas une tâche facile, car environ 65 acteurs étaient habituellement présents lors de ces moments de consultation et ils devaient désormais se réunir virtuellement. Il semble également y avoir une grande fracture numérique chez de nombreux participants. Le CLPS a fortement soutenu la plateforme de consultation dans cette affaire en les guidant dans l'élaboration et l'envoi d'un questionnaire à tous les acteurs de la plateforme de consultation avec, entre autres, des questions sur:

- Les difficultés rencontrées par les familles défavorisées pendant la crise et les demandes reçues par les acteurs à cet égard ;
- Les difficultés qu'ils rencontrent dans le suivi des familles défavorisées ;
- Les pratiques qu'ils utilisent habituellement et comment ils peuvent les adapter à la situation de COVID-19 ;
- Les solutions qu'ils proposent afin de maintenir le contact avec les autres membres de la plateforme de consultation.

Pour la formulation précise du questionnaire, une réunion spécifique a été organisée au cours de laquelle les acteurs ont pu échanger leurs réflexions sur le contenu. Au cours de l'élaboration du questionnaire, une auto-évaluation continue de son propre fonctionnement était inévitable. Le résultat de l'enquête a permis à la plateforme de consultation de s'interroger et d'évaluer son fonctionnement. Cela a permis d'établir une cartographie détaillée de la situation actuelle concernant leur fonctionnement et la façon dont ils se rejoignent et communiquent entre eux, et de dresser une liste de pratiques pour répondre à la nouvelle situation.

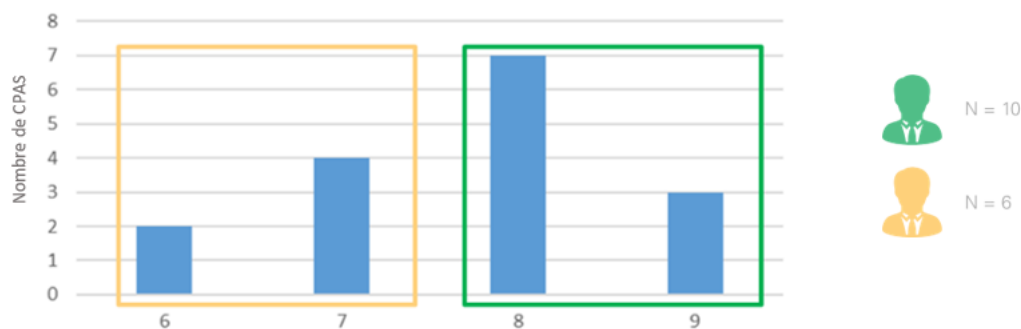
Ce cas montre qu'une auto-évaluation permanente qui fournit une analyse détaillée des procédures et des activités permet à l'organisation de rendre ses actions plus efficaces et plus ciblées. Les CPAS de Nivelles et Braine-l'Alleud ont également indiqué que le soutien de le CLPS a été un grand atout dans ce processus et qu'ils continueront à utiliser ses conseils à l'avenir.

### Indicateur de performance 10: Des moments de rencontre avec le groupe cible sont organisés

#### Aperçu des scores

Outre la fourniture d'informations suffisantes au groupe cible et aux partenaires, la tâche la plus importante et le "cœur de métier" d'une plateforme de consultation reste l'approche et le soutien des personnes en situation de pauvreté. Il est donc important qu'une plateforme de consultation puisse donner la parole aux personnes en situation de pauvreté, entre autres en organisant des moments de rencontre avec le groupe cible. C'est pourquoi une plateforme de consultation doit utiliser suffisamment l'indicateur de performance 10 " **Des moments de rencontre avec le groupe cible sont organisés**". C'est donc un signal positif fort que 16 des 18 plateformes de consultation indiquent que l'interaction avec le groupe cible s'est maintenant améliorée par rapport à la situation avant le début du projet.

**Graphique 33:** Aperçu des scores de l'indicateur de performance 10, pour la question « Dans quelle mesure l'interaction avec le groupe cible s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet? »



“Une légère augmentation de 2,9 % peut être observée. Le score moyen rapporté pour l'indicateur de performance 10 était de 7,07 lors de l'évaluation intermédiaire et de 7,36 lors de l'évaluation finale.”



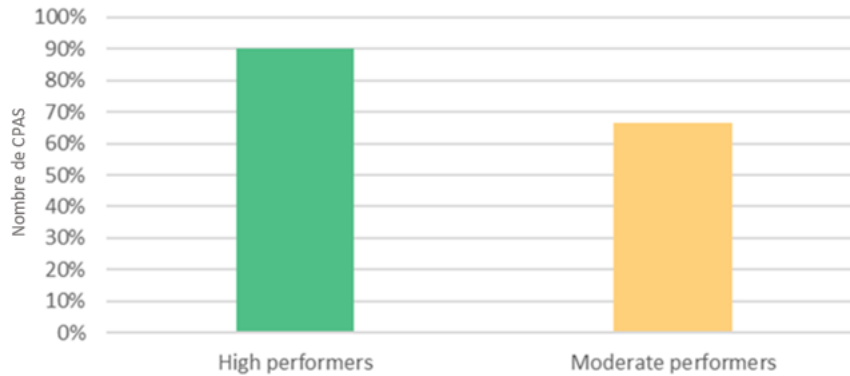
#### Organisation de rencontres avec le groupe cible

L'une des principales tâches d'une plateforme de consultation est d'organiser suffisamment de réunions avec le groupe cible. Les analyses montrent que la grande majorité des plateformes de consultation organisent au moins quatre fois par an une rencontre avec le groupe cible (voir annexe 5.12). Cependant, il semble au moins aussi important d'impliquer le groupe cible dans l'organisation de ces moments et de tenir compte de ses préférences. Comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous, le groupe des "high performers" semble tenir davantage compte des préférences du groupe cible que le groupe des "moderate performers".



“La prise en compte des préférences du groupe cible en matière d'organisation des moments d'interaction semble avoir un effet positif sur le score de l'indicateur de performance 10.”

**Graphique 34:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en termes de prise en compte des préférences du groupe cible lors de la proposition de moments d'interaction



Les préférences les plus courantes du groupe cible concernant les moments d'interaction ont également été étudiées. La figure ci-dessous en donne un aperçu.

**Figure 23:** Aperçu des préférences les plus fréquemment mentionnées du groupe cible pour l'interaction avec la plateforme de consultation



### Aperçu des bonnes pratiques

Ci-dessus se trouvent plusieurs des analyses que nous avons effectuées sur l'indicateur de performance 10. Toutefois, pour cet indicateur de performance, nous avons effectué plusieurs analyses supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'annexe 5.12 du présent rapport. Sur la base de toutes les analyses effectuées pour l'indicateur de performance 10, nous présentons ci-dessous un aperçu des bonnes pratiques pour cet indicateur de performance.



Figure 24: Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 10

<b>Aperçu des bonnes pratiques pour l'indicateur de performance 10 'Des moments de rencontre avec le groupe cible sont organisés'</b>	
Organisation de réunions avec le groupe cible	++
Fréquence d'organisation des rencontres avec le groupe cible (Min. 4x per an)	+
Enquête sur la (les) préférence(s) du groupe cible pour l'interaction avec le CPAS	+
Prise en compte de la (les) préférence(s) du groupe cible concernant les moments d'interaction	++
Tenir compte de la diversité du groupe cible	++
Engager un dialogue avec les organisations représentant les personnes en situation de pauvreté	+

L'organisation de rencontres avec le groupe cible - qui est en fin de compte l'activité principale des plateformes de consultation et des prestataires de soins de santé - a eu un effet positif important sur le score de l'indicateur de performance 10. En ce qui concerne l'organisation de rencontres avec le groupe cible, la fréquence de ces rencontres s'est avérée être un facteur important. Nos analyses ont montré qu'il faudrait idéalement organiser au moins quatre moments de rencontre avec le groupe cible par an. Par ailleurs, nos analyses ont également montré qu'il est intéressant de prendre en compte les caractéristiques spécifiques, individuelles et culturelles du groupe cible. Par exemple, nos analyses ont montré qu'il est important de s'interroger sur la ou les préférences du groupe cible en matière d'interaction avec le CPAS. Toutefois, le seul fait d'interroger les préférences ne suffisait pas. En même temps, il est recommandé que le CPAS continue à tenir suffisamment compte des préférences de la personne en situation de pauvreté tout au long du suivi du parcours d'accompagnement. À cet égard, il semble également important d'accorder une attention suffisante à la diversité et au contexte culturel du groupe cible. Enfin, il peut être utile d'entamer un dialogue avec les organisations représentant les personnes en situation de pauvreté pour l'organisation de rencontres avec le groupe cible.

L'exemple pratique de la plateforme de consultation de Lier est présenté ci-dessous, en tenant compte de la diversité du groupe cible.

### Exemple pratique Lier

- ✓ **Indicateur de performance 10:** Des moments de rencontre avec le groupe cible sont organisés
- ✓ **Bonne pratique:** Tenir compte de la diversité du groupe cible
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Lier & CPAS Duffel

Les CPAS de Lier et Duffel ont entamé une coopération sous le nom de "De slag aan de Nete - Samen tegen gezins armoede".

Le CPAS de Lier et le CPAS de Duffel veulent utiliser leur plateforme de consultation locale pour diffuser des informations et des connaissances sur le paysage de l'aide contre la pauvreté à Lier et dans ses environs. Cette orientation répond à la demande des écoles qui souhaitent avoir une vue d'ensemble plus claire des différents services, processus et conditions disponibles. Afin d'offrir une solution à ce défi, la plateforme de consultation a rassemblé toutes les informations et connaissances sur les différents services destinés aux personnes en situation de pauvreté dans un document pratique et l'a présenté aux membres concernés de la plateforme de consultation. Ainsi, les coordinateurs de soins, les conseillers d'élèves, puis les membres du conseil d'administration, les assistants de politique éducative, les assistants familiaux des CPAS de Lier et de Duffel, et le personnel du 'CLB' ont assisté à une présentation de l'aide locale proposée, y compris les différents types de services et les processus impliqués. Ainsi, les informations disponibles ont été partagées de la meilleure façon possible, afin que le personnel scolaire puisse mieux reconnaître le groupe cible, c'est-à-dire les personnes vivant dans la pauvreté, les informer de manière plus ciblée sur leurs options et les orienter vers les offres d'assistance existantes.

Un exemple concret d'éducation des membres de la plateforme, afin de leur permettre de mieux informer le groupe cible, a été réalisé en ce qui concerne les factures des écoles. Les CPAS de Lier et Duffel ont régulièrement signalé que les parents avaient des difficultés à payer leurs factures scolaires et ne trouvaient pas immédiatement le chemin des services d'assistance compétents. Cela ressort principalement des rapports de la politique sociale et des conversations entre les travailleurs sociaux du CPAS et les parents vivant à Lier. Sur la base de ces données, la plateforme de consultation a rapidement décidé de commencer à proposer des chèques éducation. Toutefois, afin de mieux faire connaître cette offre, il a fallu partager les connaissances et les informations à son sujet avec différents acteurs tels que les commissions scolaires, les employés des écoles, etc. Ces chèques offrent une aide financière unique aux parents dont les enfants habitent à Lier, qu'ils aillent ou non à l'école à Lier. Afin de diffuser cette information le plus largement possible, la communication a été adaptée au groupe cible et les directeurs d'école, le personnel de secrétariat et les personnes responsables de la comptabilité et des factures scolaires ont été informés de l'existence de ces chèques éducation afin qu'ils puissent également orienter les parents intéressés vers le CPAS. Les coordinateurs de soins, les conseillers d'élèves et le 'CLB' ont également reçu toutes les connaissances et informations nécessaires sur le sujet.

La valeur ajoutée d'une information claire des acteurs concernés est que, de ce fait, ils peuvent offrir un meilleur service et orienter plus efficacement les personnes vers les autorités compétentes. Tout cela a une influence positive sur le bien-être général du groupe cible, à savoir les familles vivant dans la pauvreté.

## 3 Discussion

### Evolution des plateformes de consultation

La mise en œuvre d'une évaluation intermédiaire (fin 2019) et d'une évaluation finale (fin 2020) des plateformes de consultation nous a permis d'analyser en profondeur l'évolution des plateformes de consultation en termes d'objectifs (atteints), d'activités et de résultats. Toutefois, un certain nombre de remarques importantes doivent être faites avant de poursuivre:

- Comme mentionné ci-dessus, l'évaluation a été réalisée sur la base des informations fournies par les plateformes de consultation elles-mêmes, à la fois dans la demande de projet et dans l'enquête en ligne. Comme les analyses pour la mesure de l'effet ont été effectuées sur la base de l'auto-évaluation par les plateformes de consultation et qu'elles ont dû attribuer un score à leur propre fonctionnement, une certaine prudence est requise dans l'évaluation et la comparaison des plateformes de consultation ainsi que dans l'interprétation des résultats;
- En outre, 20 plateformes ont participé à l'évaluation intermédiaire mais seulement 18 ont participé à l'évaluation finale. L'abandon de deux plateformes rend la comparaison entre les deux évaluations moins évidente;
- Enfin, toutes les plateformes de consultation ont été confrontées tout au long de la deuxième année à la crise sanitaire de COVID-19 et à toutes les mesures et conséquences qui en découlent, telles que les possibilités limitées d'organiser des moments de contact physique, l'annulation d'événements et d'activités prévus, l'obligation de travailler à la maison, etc.

En tenant compte de ces observations, plusieurs conclusions intéressantes peuvent être tirées concernant l'évolution des plateformes de consultation. Par exemple, il apparaît que par rapport à l'évaluation intermédiaire - et malgré la crise sanitaire du COVID-19 - des progrès ont été signalés sur tous les indicateurs de performance.

**Figure 25:** Aperçu de l'évolution des indicateurs de performance

IP 1. Dans quelle mesure réussit-on à rassembler et impliquer les acteurs locaux comparé à avant le début du projet?	5,6%
IP 2. Dans quelle mesure organise-t-on une forme plus qualitative de consultation régulière entre les membres de la plateforme de consultation qu'avant le début du projet?	12,6%
IP 3. Dans quelle mesure avez-vous maintenant une bonne idée des problèmes généraux dans votre ville / commune qu'avant le début du projet?	6,1%
IP 4. Dans quelle mesure l'aide (existante ou nouvelle) est-elle désormais mieux connue du groupe cible qu'avant le début du projet?	2,4%
IP 5. Dans quelle mesure le seuil de l'aide (existante ou nouvelle) a-t-il maintenant été abaissé par rapport à la situation antérieure au démarrage du projet?	7,4%
IP 6. Dans quelle mesure l'échange d'informations concernant les activités et opérations de chacun est-il plus harmonieux maintenant qu'avant le début du projet?	14,2%

IP 7. Dans quelle mesure l'échange d'informations et d'expertise sur la réduction de la pauvreté se déroule-t-il maintenant plus harmonieusement?	16,8%
IP 8. Dans quelle mesure le partage des connaissances et de l'expertise avec les partenaires externes et les prestataires de soins qui ne sont pas impliqués dans la plateforme de consultation s'est-il amélioré par rapport à la situation avant le début du projet?	5,6%
IP 9. Dans quelle mesure l'évaluation du fonctionnement propre s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet?	19,9%
IP 10. Dans quelle mesure l'interaction avec le groupe cible s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet?	2,9%

Nous constatons qu'au cours de la deuxième année de ce projet, les plateformes de consultation ont continué à se développer et que leur approche et leur fonctionnement se sont appuyés sur les expériences et les leçons tirées de la première année. Cela se reflète dans les résultats rapportés pour tous les indicateurs de performance. Comme aucune mesure de référence n'a été effectuée, aucune comparaison ne peut être faite entre l'impact de la première et de la deuxième année. Cependant, sur la base de l'augmentation constante de tous les indicateurs de performance et des augmentations parfois très importantes (15 à 20 %), on peut dire que la deuxième année des plateformes de consultation est au moins aussi importante, sinon plus, que la première année. Cela semble logique, car construire un réseau, mettre en place des collaborations avec des partenaires locaux, développer différentes initiatives et actions, etc. prend du temps et ne porte souvent ses fruits qu'après un certain temps.

Les progrès les moins importants ont été signalés pour les IP qui se concentrent sur l'interaction avec le groupe cible, à savoir : IP 4 'La mesure dans laquelle l'assistance existante ou nouvelle est mieux connue du groupe cible qu'elle ne l'était avant le début du projet' et IP 10 'La mesure dans laquelle l'interaction avec le groupe cible s'est améliorée par rapport à la situation avant le début du projet.'. Si l'on considère la crise sanitaire du COVID-19, où l'organisation de contacts physiques était presque impossible et où, par conséquent, tout devait se faire par voie numérique, ces résultats ne sont pas surprenants. D'autant plus que les groupes cibles ne disposent souvent pas des outils technologiques et/ou des connaissances nécessaires pour participer à des moments de rencontre numérique.

Les plus fortes augmentations sont observées dans l'IP 6 'la mesure dans laquelle l'échange d'informations concernant les activités et opérations de chacun est désormais plus harmonieux qu'avant le début du projet', IP 7 'la mesure dans laquelle l'échange d'informations, de connaissances et d'expertise sur la lutte contre la pauvreté est désormais plus harmonieuse' et IP 9 'La mesure dans laquelle l'évaluation du fonctionnement propre s'est améliorée par rapport à avant le début du projet'. Ces indicateurs de performance concernent tous le fonctionnement interne des plateformes de consultation et l'interaction entre les différents partenaires. Les fortes augmentations observées ici sont très probablement dues à la continuité du projet sur deux ans, car, comme nous l'avons déjà mentionné, il faut du temps pour construire des réseaux et établir des collaborations. Étant donné que cette phase de construction se situait principalement dans la première année du projet, nous constatons aujourd'hui que les plateformes de consultation récoltent les fruits du travail fourni précédemment et le signalent donc comme tel. En outre, l'(auto)évaluation est la pièce finale d'une politique / d'un projet / d'une initiative, ce qui fait que son développement sera plus limité au cours de la première année d'un projet par rapport à la

deuxième année. Par conséquent, l'augmentation de l'IP correspondant, au cours de la deuxième année, est conforme aux attentes. Néanmoins, une telle augmentation est très positive, car la mise en œuvre de l'auto-évaluation permettra aux plateformes de consultation d'optimiser davantage leur fonctionnement et leurs initiatives à l'avenir et de générer un impact maximal.

### **Aperçu des sujets possibles pour les prochains moments d'échange**

On peut observer que la mise en place de parcours / projets pluriannuels peut être très bénéfique afin de créer une valeur ajoutée supplémentaire et de réaliser pleinement le potentiel des actions et initiatives initiées. En outre, il apparaît que chaque bonne pratique fait l'objet d'une interprétation différente selon les plateformes de consultation. Cela dépend du contexte et du caractère unique de chaque plateforme de consultation, comme le montrent les exemples pratiques inclus dans le rapport pour chaque indicateur de performance. Afin de bien comprendre la mise en œuvre concrète des bonnes pratiques, il a été suggéré de profiter des moments d'échange organisés par le SPP IS pour approfondir certaines bonnes pratiques. Ces moments d'échange offrent en effet un excellent forum pour approfondir et concrétiser plusieurs observations et idées issues de cette étude, notamment en s'appuyant sur l'intelligence collective et l'expérience pratique apportées par les différents responsables et délégués des plateformes de consultation concernées.

Afin de tirer pleinement parti des différents moments d'échange prévus, nous présentons ci-dessous un aperçu des résultats intéressants - qui peuvent nécessiter un approfondissement - et qui peuvent servir de sujet ou d'approche pour un prochain moment d'échange. Il s'agit plus particulièrement de l'échange d'expériences et de l'approfondissement de la méthode de travail concrète et de l'interprétation des différentes bonnes pratiques, notamment en matière de;

- De quelle manière les domaines politiques qui ne sont actuellement pas impliqués, tels que 'Natuur & milieubeheer' et 'Mobiliteit', peuvent-ils néanmoins être inclus dans les plateformes de consultation et quelle valeur ajoutée peuvent-ils offrir?
- De quelle manière tous les partenaires peuvent-ils parvenir ensemble à une vision commune de la lutte contre la pauvreté?
- De quelle manière l'information peut-elle être diffusée au mieux auprès du groupe cible?
- De quelle manière les connaissances et l'expertise spécifiques liées à la pauvreté peuvent-elles être partagées au mieux avec les membres de la plateforme (et comment parvenir au développement d'un réseau d'apprentissage)?
- De quelle manière peut-on recueillir les réactions du groupe cible?
- De quelle manière les moments de retour d'information avec les partenaires de la plateforme peuvent-ils être façonnés au mieux?
- De quelle manière la diversité et la spécificité culturelle du groupe cible peuvent-elles être prises en compte?
- De quelle manière peut-on développer une discussion structurée et approfondie sur les tendances générales en matière de pauvreté au niveau local?
- Quelles mesures peuvent être prises par une plateforme pour accroître la sensibilisation et l'accessibilité de la ligne d'assistance?
- Quelles seront les associations de quartier typiques qui peuvent apporter une valeur ajoutée au sein d'une plateforme de consultation?

### Stratégie / projets futurs concernant les plateformes de consultation

Cette étude a montré que les plateformes de consultation peuvent créer une valeur ajoutée au niveau local de diverses manières dans la lutte contre la pauvreté (meilleure connaissance des services, amélioration de la coopération entre les différents acteurs, développement de méthodologies formelles de reconnaissance de la pauvreté, etc.) Afin d'exploiter au maximum les résultats de ce projet pilote et de l'étude réalisée, diverses actions / initiatives futures possibles et des suggestions pour des appels à projets supplémentaires sont présentées ci-dessous.

- Une première action potentielle est de se concentrer davantage sur l'intégration durable des plateformes de consultation développées dans le cadre de cet appel à projet. Plusieurs plateformes de consultation avaient déjà indiqué qu'elles adopteraient une approche durable lors de la mise en place de la plateforme de consultation, mais des initiatives supplémentaires pourraient être nécessaires pour réaliser cela dans toutes les plateformes de consultation. Une action concrète pour faciliter cela est de discuter et de stimuler l'intégration durable des plateformes de consultation dans les futurs moments d'échange, y compris le partage des connaissances sur les méthodes les plus efficaces pour cela. La recherche a déjà démontré que l'"accrochage" de la plateforme de consultation à des initiatives déjà existantes, telles que la consultation périodique des 'Huizen van het kind' ou la consultation supralocale sur la pauvreté, peut y contribuer. Un dialogue plus approfondi sur l'intégration durable dans les initiatives locales et sur les besoins éventuels des plateformes de consultation à cet égard, comme par exemple un budget supplémentaire pour sa réalisation, semble approprié.
- Une deuxième action consiste à partager les bonnes pratiques identifiées avec les CPAS qui ne font pas partie du projet pilote. Concrètement, un moment d'échange pourrait être organisé avec entre autres les plateformes de concertation concernées, mais aussi avec tous les CPAS intéressés en Belgique. Étant donné que de nombreuses organisations et entreprises en Belgique ont dû passer au télétravail en raison des mesures COVID-19, une telle réunion peut facilement être organisée numériquement. Au cours de cette réunion, les idées et les résultats les plus intéressants du projet pilote peuvent être discutés et les bonnes pratiques peuvent être partagées avec d'autres CPAS intéressés. De cette façon, ils peuvent également bénéficier des connaissances acquises et cette réunion peut être un facilitateur pour le développement de plateformes de consultation locales supplémentaires, initiées par les CPAS qui n'ont pas participé à ce projet pilote.
- Sur la base de l'action précédente, SPP IS pourrait également lancer un nouvel appel à projets afin de poursuivre le développement du projet pilote réussi. Ainsi, l'approche du projet pilote, à savoir la mise en place de plateformes de consultation locales dans la lutte contre la pauvreté des enfants et des familles, peut être maintenue, mais d'autres et/ou davantage de CPAS peuvent être impliqués. En outre, cet appel à projet potentiel peut être rendu plus concret en utilisant les connaissances déjà acquises dans le cadre du projet pilote. Par exemple, l'appel à projet pourrait intégrer l'utilisation de différentes bonnes pratiques identifiées dans les critères/conditions de l'appel à projet (par exemple, l'intégration de la plateforme de consultation dans des initiatives déjà existantes) et les objectifs stratégiques et opérationnels du projet pourraient être basés sur les résultats du projet pilote. Par exemple, le développement d'une méthodologie pour évaluer son propre fonctionnement peut être inclus comme un objectif opérationnel.
- Le SPP IS pourrait également choisir de mettre en place une trajectoire de suivi de ce projet pilote. Par exemple, toutes les plateformes de consultation établies dans le cadre de ce projet, ou une

---

sélection d'entre elles, pourraient recevoir un soutien supplémentaire dans les années à venir afin de poursuivre le développement de la plateforme de consultation locale, l'accent pouvant être mis sur (i) la réalisation de toutes les bonnes pratiques identifiées, (ii) l'ancrage durable / structurel de la plateforme de consultation dans l'écosystème local ou (iii) l'étude de l'impact des plateformes de consultation locales dans la lutte contre la pauvreté des enfants et des familles (par exemple, dans quelle mesure la satisfaction du groupe cible à l'égard des services a évolué).

- Enfin, à partir de l'évolution positive entre les deux évaluations observée au niveau de chaque IP, l'étude a montré que la mise en place de parcours / projets pluriannuels peut être très bénéfique afin de créer une valeur ajoutée supplémentaire et de réaliser pleinement le potentiel des actions et initiatives initiées (cf. supra). Sur la base de cet éclairage, il semble approprié pour le SPP IS de prévoir une durée suffisamment longue (par exemple 3 à 5 ans) pour les futurs appels à projets, tels que celui suggéré ci-dessus, mais aussi pour d'autres appels à projets destinés aux plateformes de consultation. Cela permettrait de réduire l'impact sur le projet, par exemple, des difficultés rencontrées pour recruter un coordinateur au début du projet et des retards associés.

## 4 Conclusions

### Identification des bonnes pratiques

Au total, 28 bonnes pratiques ayant l'impact le plus fort (++) et 11 bonnes pratiques d'impact moyen (+) (cf. infra) ont été retenues dans les analyses décrites ci-dessus. Lors de l'analyse et la description de ces bonnes pratiques, il est apparu clairement qu'elles ne peuvent être considérées de manière isolée, mais qu'elles doivent être reliées entre elles et sont donc complémentaires. Par exemple, nous constatons que *'l'organisation de moments de partage des connaissances avec les partenaires de la plateforme de consultation'* et la *'diffusion d'informations aux prestataires de soins qui n'ont pas encore été impliqués dans la plateforme'* sont étroitement liées à la *'mesure dans laquelle le service est suffisamment connu et accessible pour les prestataires de soins'*, ce qui aura un impact sur le nombre de rapports soumis au point de contact des prestataires de soins locaux. De même, nous constatons que *'la diffusion d'informations au groupe cible'* et *'la prise en compte de la ou des préférences du groupe cible concernant les moments d'interaction'* auront un impact positif sur la familiarité et l'accessibilité du service avec le groupe cible et sur la fréquence des moments de rencontre avec le groupe cible.

En outre, il existe également plusieurs bonnes pratiques qui peuvent être mises en œuvre de différentes manières dans le contexte quotidien d'une plateforme de consultation. Par exemple, l'interaction avec les partenaires est susceptible d'être différente dans une plateforme de consultation qui est active depuis plusieurs années, par rapport à une plateforme de consultation qui n'a démarré que récemment. Une bonne pratique générale, telle que *'la mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique pour les prestataires de soins'*, peut être mise en œuvre de différentes manières par différentes plateformes de consultation. Par exemple, certaines plateformes de consultation mettront en place un point de contact physique, qui pourra être tenu par un employé interne du CPAS, tandis que d'autres CPAS préféreront probablement la mise en place d'un point de contact numérique, où les prestataires de soins pourront tenir le CPAS informé de situations de pauvreté spécifiques via divers canaux numériques.

Ci-dessous, une présentation de:

- Les bonnes pratiques qui ont été mises en œuvre par **plus de 90% du groupe des "high performers"**. Il s'agit donc des activités réalisées par une proportion élevée et convaincante du groupe le plus performant, c'est pourquoi nous les classons dans la catégorie des "bonnes pratiques ayant le plus grand impact" ;
- Les bonnes pratiques mises en œuvre par **plus de 70% du groupe des "high performers"**. Il s'agit donc de bonnes pratiques ayant un impact moyen..

Figure 26: Aperçu des bonnes pratiques ayant le plus grand impact

Les bonnes pratiques ayant le plus grand impact (++)	
L'association étroite des acteurs de la plateforme	++
Le nombre d'acteurs impliqués	++
L'implication d'acteurs qui offrent une forte valeur ajoutée au sein de la plateforme	++
L'implication de nouveaux acteurs	++



L'implication des associations locales de quartier	++
Le nombre de nouveaux acteurs impliqués	++
Le nombre d'associations locales de quartier impliquées	++
Organisation de consultations formelles entre les acteurs	++
Fournir un feedback interne après la consultation	++
Élaborer une vision commune dans la lutte contre la pauvreté	++
Effectuer une étude de la situation actuelle	++
Discussion des tendances générales et des tendances concernant la situation locale de la pauvreté, lors des moments de consultation de la plateforme	++
Diffusion d'informations (par exemple, bulletin d'information) au groupe cible	++
Approche proactive du groupe cible ('outreach')	++
Organiser des sessions de formation pour le groupe cible	++
Présence d'un point de contact	++
Connaissance et accessibilité du point de contact	++
Sessions périodiques de partage des connaissances	++
Organisation de moments formels de partage des connaissances	++
Organisation de moments informels de partage des connaissances	++
Participation des partenaires à des formations	++
Evaluation de son propre fonctionnement	++
Auto-évaluation	++
Organisation de moments de feedback avec les partenaires	++
Organisation de moments de feedback avec le groupe cible	++
Organisation de réunions avec le groupe cible	++
Prise en compte de la (les) préférence(s) du groupe cible concernant les moments d'interaction	++
Tenir compte de la diversité du groupe cible	++

Figure 27: Aperçu des bonnes pratiques à impact moyen

Aperçu des bonnes pratiques à impact moyen (+)	
Fréquence des consultations formelles	+
Sensibiliser/informer la société au sens large	+
Rôle de la plateforme	+
Développement d'une méthodologie qui aide à identifier les cas et les situations de pauvreté individuels / spécifiques	+
Organiser des moments de partage des connaissances au moins 4 fois par an	+
Prévoir des formations pour ses employés	+
Diffusion d'informations aux partenaires qui n'ont pas encore été impliqués au sein de la plateforme	+
Partager une méthodologie pour reconnaître et signaler la pauvreté	+
Fréquence d'organisation des rencontres avec le groupe cible (Min. 4x per an)	+
Enquête sur la (les) préférence(s) du groupe cible pour l'interaction avec le CPAS	+
Engager un dialogue avec les organisations représentant les personnes en situation de pauvreté	+

Les pratiques qui ont été réalisées par moins de 70% des membres du groupe des "high performers" n'ont pas été qualifiées de bonnes pratiques dans ce rapport. Cela ne signifie pas pour autant qu'il s'agit de mauvaises pratiques! En effet, il peut être utile pour la plateforme de consultation de continuer à se concentrer sur cette activité, car elle peut représenter une **pratique innovante** qui n'a pas encore été intégrée dans le fonctionnement de la plupart des plateformes de consultation.

Toutefois, l'objectif principal de cette étude est d'obtenir un point de vue étayé et objectif sur les **"bonnes pratiques" les plus courantes**, qui sont actuellement mises en œuvre par une grande partie des plateformes de consultation. De cette façon, le partage de la vue d'ensemble des bonnes pratiques peut inspirer les plateformes de consultation à réfléchir de manière critique à leur propre fonctionnement, ou la vue d'ensemble peut servir de manuel pour l'établissement de nouvelles plateformes de consultation. Il peut également être utile d'approfondir certaines activités qui ne sont pas classées comme bonnes pratiques selon notre méthodologie, par exemple lors d'un prochain échange avec les plateformes de consultation, ou lors d'une prochaine étude ou analyse d'impact.

## 5 Annexes

### 5.1 Règles régissant l'appel à projets sur la pauvreté des familles

Double-cliquez sur l'image ci-dessous pour afficher le règlement complet.



Des questions ? Besoin d'informations complémentaires ?  
Contactez notre front desk par courriel à l'adresse [vrozag@mi-is.be](mailto:vrozag@mi-is.be)  
Ou téléphonez au 02 508 85 85

Service	Votre lettre du	Vos références	Nos références	Date	Annexe(s)
Politique de lutte contre la Pauvre et Cohésion Urbaine				02/07/2018	

**Objet :** Appel à projet : Lutter de manière efficace et effective contre la pauvreté des familles

#### Avant-propos

En tant que Secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, je souhaite stimuler le démarrage et/ou le renforcement des plates-formes locales de concertation dans la lutte contre la pauvreté des familles. Les administrations locales et les CPAS jouent un rôle central dans ce cadre. C'est avec plaisir que je leur donne l'opportunité de remplir leur rôle de régisseur (ou coordinateur). Tous les CPAS doivent avoir la possibilité d'enrichir leur expertise sur la base des facteurs de succès du projet pilote « *Plates-formes locales de concertation pour la prévention et la détection de la pauvreté infantile* ». Un renforcement de la concertation locale institutionnalisée stimule la lutte efficace et effective contre la pauvreté des familles.

La réduction de la pauvreté des familles est un des objectifs stratégiques de la politique fédérale de lutte contre la pauvreté. La pauvreté infantile est une composante de la pauvreté des familles. Les enfants grandissent en effet dans une famille pauvre. Ce Gouvernement travaille à une stratégie à long terme ayant pour objectif de réduire la pauvreté en général. Un climat économique favorable permet de créer réellement des emplois et le tax shift permet aux personnes bénéficiant d'un faible revenu net d'avoir un revenu net plus élevé. Ce Gouvernement offre également une aide aux parents actifs isolés. Pour ce faire, il a, par exemple, majoré le montant exonéré et réduit les frais réels pour la garde des enfants.

Des mesures d'aide seront également nécessaires à court terme pour les familles s'insérant difficilement dans la société, en particulier au profit de leurs enfants. Nous évitons ainsi que les enfants ne tombent dans la spirale de la pauvreté intergénérationnelle. La politique locale joue un rôle important en la matière. Il existe toutefois, au niveau local, de nombreux projets isolés dont la plus-value dans l'ensemble de l'aide sociale ne fait pas toujours l'objet d'une évaluation systématique. Tel ne peut être le cas. Cet appel à projet offre donc aux CPAS l'opportunité de tenter, en concertation avec les différents accompagnateurs et organisations, de définir un

## 5.2 Questionnaire en néerlandais envoyé aux plateformes de consultation dans le cadre de l'évaluation intermédiaire

# Aperçu des questions incluses dans l'outil d'enquête

Au début de cette enquête, on demande aux répondants une **évaluation globale** du projet (Partie 1). Cependant, l'objectif central de cette enquête est, d'une part, d'obtenir **un aperçu de l'état des lieux des plates-formes**, dans le cadre d'une évaluation prévue par le décret ministériel (Partie 2). D'autre part, l'objectif est de mieux comprendre **quelles pratiques contribuent ou non au bon fonctionnement** d'une plate-forme de consultation (Partie 3). L'intention est de comparer votre opération actuelle avec la situation avant le début de la plateforme de consultation (2018).

### Introduction

*Cher participant,*

*L'objectif de cette enquête est de connaître l'état d'avancement et les progrès des différentes plateformes de consultation locales.*

*Veillez répondre aux questions aussi honnêtement que possible. Toutes les questions sont obligatoires. Dans certains cas, vous pouvez cocher plusieurs réponses.*

*Là où cela sera applicable, veuillez-vous limiter au nombre maximum de caractères indiqué.*

*Avant de commencer, veuillez répondre aux questions ci-dessous.*

- ✓ Nom officiel du CPAS
  - Question ouverte
- ✓ Titre du projet
  - Question ouverte

### Partie 1: Évaluation générale du projet

- ✓ La mise en œuvre du projet a-t-elle été retardée par rapport au calendrier?
  - Pas du tout – retard considérable - retard limité – à jour sur le planning – en avance sur le planning
- ✓ Si le projet a été retardé, quelle(s) en est/sont la ou les principales raisons ?
  - Question ouverte
- ✓ Le projet pourra-t-il être réalisé avec le budget fixé ?
  - Oui – Non
- ✓ Si le projet ne peut être réalisé avec le budget prévu, quelle(s) en est/sont la ou les principales raisons ?

- Question ouverte
- ✓ Les 8 objectifs de projet inclus dans l'appel à projets sont :
  1. Création d'un réseau régional / supra local réunissant les partenaires locaux
  2. Cartographier la situation locale de la pauvreté
  3. Fournir un point de contact local
  4. Coordination et alignement afin d'éviter la fragmentation et la duplication des projets
  5. Améliorer la circulation de l'information : améliorer la détection et l'orientation des familles vers d'autres partenaires.
  6. Intervision et développement d'un réseau d'apprentissage (p. ex. partage des connaissances sur les meilleures pratiques, les méthodologies, etc.)
  7. Élaborer des indicateurs pour mesurer et comparer l'efficacité des mesures prises
  8. Donner une voix aux personnes en situation de pauvreté
- ✓ Le(s)quel(s) de ces 8 objectifs de projet avez-vous inclus dans votre demande de projet?
  - 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 - 8
- ✓ Le(s)quel(s) de ces 8 objectifs de projet pensez-vous pouvoir atteindre grâce à ce projet ?
  - 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 - 8
- ✓ Si vous n'êtes pas en mesure d'atteindre certains objectifs que vous vous étiez fixés au début du projet, quelle(s) en est/sont la ou les principales raisons ?
  - Question ouverte
- ✓ En plus des 8 objectifs de l'appel à projet, vous êtes-vous fixé d'autres objectifs de projet ?
  - Oui - Non
- ✓ Si vous avez fixé d'autres objectifs de projet, quels sont-ils ?
  - Question ouverte
- ✓ Comment évaluez-vous le rôle des acteurs de la plateforme dans l'exécution de votre projet ?
  - Degré d'implication des acteurs: pas du tout – un peu – beaucoup – énormément
  - Valeur ajoutée des acteurs: pas de valeur ajoutée – valeur ajoutée limitée – forte valeur ajoutée – très forte valeur ajoutée
- ✓ Selon vous, quels sont les principaux facteurs de succès pour la concrétisation des actions entreprises par la plateforme de consultation ?
  - Question ouverte
- ✓ Selon vous, quelles sont les principales raisons (goulots d'étranglement, obstacles) de l'échec des actions entreprises par la plateforme de consultation ?

➤ Question ouverte

- ✓ Avez-vous - sur la base de vos expériences - des suggestions générales pour le bon fonctionnement d'une plateforme de consultation locale ?

➤ Question ouverte

## Partie 2: Bilan final

*Dans la deuxième partie de cette enquête, vous allez fournir un état des lieux de votre projet, dans le cadre d'une évaluation prévue par l'arrêté ministériel.*

### 1. Création d'un réseau régional / supra local réunissant les partenaires locaux

*Dans le cadre de cet objectif, la mesure dans laquelle et la manière dont la coopération avec les partenaires locaux au sein de la plateforme de consultation est évaluée. (p. ex. mise en place d'actions conjointes avec différents partenaires locaux, organisation de consultations périodiques entre partenaires locaux, etc.)*

- ✓ **On s'efforce de rassembler et d'impliquer différents acteurs locaux**
- ✓ Nombre total d'acteurs impliqués dans la plateforme de consultation
  - Question ouverte (avec uniquement des réponses numériques)
- ✓ Nombre total de nouveaux acteurs locaux - avec lesquels il n'y a pas eu de coopération antérieure - impliqués dans la plateforme de consultation
  - Question ouverte (avec uniquement des réponses numériques)
- ✓ Les associations locales de quartier sont-elles impliquées ? (p. ex. assistance sociale locale, boutique de seconde main locale, ....)
  - Oui - Non
- ✓ Quels sont les acteurs impliqués (selon le domaine politique) ?
  - Gouvernance générale
  - Jeunesse
  - Apprentissage & éducation
  - Soins & accueil
  - Logement & aménagement du territoire
  - Culture & Loisirs
  - Économie, entrepreneuriat et travail
  - Affaires sociales
  - Sport
  - Mobilité
  - Nature & environnement
  - Sécurité

- ...
- ✓ **Une concertation régulière entre les acteurs locaux est organisée**
- ✓ Y a-t-il des consultations formelles régulières entre les membres de la plateforme de consultation ? (p. ex. réunions périodiques avec les membres de la plateforme de consultation, ....)
  - Oui - Non
- ✓ A quelle fréquence les consultations formelles entre les membres de la plateforme de consultation sont-elles organisées sur une base annuelle ?
  - En aucun cas
  - Annuel
  - Semestriel
  - Trimestriel
  - Bimestriel
  - Mensuel
  - Bimensuel
  - Hebdomadaire
- ✓ Du feedback interne est-il prévu après les consultations ?
  - Oui - Non
- ✓ Prévoit-on l'élaboration d'une vision commune de lutte contre la pauvreté des familles, approuvée par les différents membres de la plateforme de consultation ?
  - Oui - Non

## 2. Cartographier la situation locale de la pauvreté

*Dans le cadre de cet objectif, on examine dans quelle mesure la plateforme de consultation sera en mesure d'appliquer sa vision / ses actions / son fonctionnement /... sur la base d'une étude / de données concrètes concernant le problème de la pauvreté locale (familiale).*

### On se penche sur les problèmes généraux dans sa ville / commune

- ✓ L'approche de la plateforme est-elle basée sur une étude de la situation actuelle ?
  - Oui - Non
- ✓ Est-il possible de discuter et de partager les tendances générales et les tendances de la situation locale de la pauvreté des familles aux moments des consultations de la plateforme ?
  - Oui - Non
- ✓ Quelles sources de chiffres ou d'informations peuvent être utilisées pour cette étude de la situation actuelle (p. ex., des sources telles que BelStat, les publications ONE, les rapports des CPAS, les entretiens / discussions approfondies avec les prestataires de soins comme sources,...) ?
  - Question ouverte

### 3. Fournir un point de contact local

Dans le cadre de cet objectif, nous examinons dans quelle mesure et de quelle manière la plateforme de consultation prend des mesures pour approcher le groupe cible et mieux promouvoir l'aide disponible.

- ✓ **Meilleure promotion de l'aide et des actions visant à améliorer son accès**
- ✓ Les informations sur les services et les activités de la plateforme de consultation sont-elles activement diffusées auprès du groupe cible ? (p. ex. bulletin d'information, campagnes, etc.)
  - Oui - Non
- ✓ Existe-t-il une approche proactive à l'égard du groupe cible ("outreach"), afin de mieux faire connaître l'aide ?
  - Oui - Non
- ✓ La société au sens large est-elle également informée/sensibilisée ?
  - Oui - Non
- ✓ Des sessions de formation sont-elles organisées pour le groupe cible ? (par exemple en ce qui concerne la gestion des finances personnelles, l'accès au marché du travail, etc.)
  - Oui - Non
- ❖ **Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation**
- ✓ Existe-t-il un point de contact où les prestataires de soins de santé locaux peuvent signaler les situations et les cas de pauvreté détectés ?
  - Oui - Non
- ✓ Nombre total de signalements des prestataires de soins au point de contact local
  - Question ouverte (avec uniquement des réponses numériques)

### 4. Coordination et alignement pour éviter la fragmentation et la duplication des projets

Dans le cadre de cet objectif, la mesure dans laquelle et la manière dont les informations générales sur le fonctionnement et les activités des différents membres sont échangées entre les membres de la plateforme de consultation seront examinées. (p. ex. informations sur l'offre, les projets en cours ou les activités des autres partenaires)

- ❖ **Un échange régulier d'informations générales sur le fonctionnement et les activités des uns et des autres est prévu entre les membres de la plateforme de consultation.**
- ✓ Quel est le rôle du CPAS, qui est responsable de la coordination centrale de la plateforme ?
  - Rôle de "commissioner": Le commissioner prend les décisions unilatéralement, ce qui limite les possibilités de contribution des partenaires.
  - Rôle de "co-producer": Le co-producer et les partenaires du réseau s'efforcent de parvenir à une coopération équilibrée, dans laquelle le CPAS coordinateur est considéré comme un partenaire à part entière au même titre que les autres partenaires du réseau. Les décisions sont prises collectivement, en tenant compte de tous les acteurs.



- **Rôle de “facilitator”**: L'objectif principal du facilitateur est de faciliter et de pérenniser la coopération entre les différents partenaires du réseau, sans interférer dans le processus décisionnel et sans prendre de décisions par lui-même.
- ✓ Si ce rôle n'est plus le même depuis le début du projet, quelle en est la ou les principales raisons ? (p. ex. changement de circonstances du projet, manque de coopération harmonieuse, ....)
  - Question ouverte
- ✓ Comment les actions des différents membres de la plateforme de consultation sont-elles coordonnées afin d'éviter les chevauchements entre les actions / activités / offres des partenaires ?
  - Question ouverte
- ✓ Un protocole de protection de la vie privée / une méthodologie de cadre de travail sont-ils mis en place pour l'échange d'informations (y compris dans le cadre de la RGDP) ?
  - Oui - Non
- ✓ Développe-t-on une méthodologie qui aide à reconnaître et à identifier les cas et les situations de pauvreté individuels / spécifiques ?
  - Oui – Non
- ✓ Des lignes directrices sont-elles élaborées pour les actions de suivi après la signalisation ?
  - Oui - Non

## 5. Intervision et développement d'un réseau d'apprentissage (p. ex. partage des connaissances sur les meilleures pratiques, les méthodologies, etc.)

*Dans le cadre de cet objectif, on examinera dans quelle mesure les membres du réseau s'efforcent d'apprendre et de partager en permanence leurs connaissances et leur expertise en matière de réduction de la pauvreté. (p. ex., l'échange de méthodologies efficaces, de meilleures pratiques, de lignes directrices, de manuels, etc.)*

- ❖ **L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation.**
  - ✓ Les employés des organisations partenaires peuvent-ils participer aux formations organisées par la plateforme de consultation ?
    - Oui - Non
  - ✓ Des sessions périodiques de partage de connaissances sont-elles organisées avec les membres de la plateforme de consultation, où les bonnes pratiques sont partagées avec les membres de la plateforme de consultation ?
    - Oui - Non
  - ✓ A quelle fréquence les moments de partage de connaissances, où les bonnes pratiques sont par exemple partagées avec les membres de la plateforme de consultation, sont-ils organisés ?
    - En aucun cas
    - Annuel

- Semestriel
  - Trimestriel
  - Bimestriel
  - Mensuel
  - Bimensuel
  - Hebdomadaire
- ✓ Comment les connaissances peuvent-elles être partagées entre différents projets/groupes de travail/acteurs ?
- Lors de moments formels de partage de connaissances (p. ex , réunions mensuelles où certains projets/cas/... sont présentés à des collègues, ....)
  - Lors de moments informels / ad hoc de partage de connaissances (p. ex. par courrier / téléphone, consultation informelle pendant le déjeuner, pause café, ....)
- ✓ Prévoit-on des formations pour vos employés ? (Les formations non liées à la pauvreté peuvent également être incluses ici).
- Oui - Non
- ✓ À quelle fréquence offrez-vous de la formation à vos employés ?
- En aucun cas
  - Annuel
  - Semestriel
  - Trimestriel
  - Bimestriel
  - Mensuel
  - Bimensuel
  - Hebdomadaire
- ✓ Si des formations sont dispensées aux employés de l'organisation de quelles formations s'agit-il ? (p. ex, formation sur la détection, formation sur les sensibilités culturelles du groupe cible, ....)
- Question ouverte
- ✓ Les employés peuvent-ils faire appel aux services d'un expert du vécu ?
- Oui - Non
- ✓ Si l'on peut faire appel à un ou plusieurs experts du vécu, combien y a-t-il d'experts disponibles ?
- Question ouverte (avec uniquement des réponses numériques)
- ✓ Si l'on peut faire appel à un ou plusieurs experts du vécu, sont-ils membres de la plateforme de consultation ? Ou sont-ils membres d'une organisation externe ?

- Membre de la plateforme de consultation
- Membre d'une organisation externe
- ✓ Les employés des organisations partenaires peuvent-ils participer aux formations organisées par la plateforme de consultation ?
  - Oui - Non
- ✓ Le ou les expert(s) du vécu sont-ils appelés à participer à (certaines) formations pour les employés de la plateforme ?
  - Oui – Non
- ✓ De quelle manière les experts du vécu sont-ils appelés à participer à (certaines) formations pour les employés de la plateforme ?
  - Question ouverte

## 6. Améliorer la circulation de l'information : améliorer la détection et l'orientation des familles vers d'autres partenaires.

*Dans le cadre de cet objectif, il est examiné dans quelle mesure et de quelle manière des informations concrètes sur des cas de pauvreté spécifiques et individuels sont partagées avec des acteurs locaux externes qui ne font pas partie de la plateforme de consultation.*

- ❖ **Les connaissances et l'expertise nécessaires sont transmises aux partenaires externes et aux prestataires de soins professionnels, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation**
- ❖ L'information est-elle diffusée aux prestataires de soins de santé - qui ne sont pas encore impliqués dans la plateforme de consultation ? (p. ex. médecins, ONE, croix jaune&blanche, ....)
  - Oui - Non
- ✓ Si une méthodologie est mise au point pour aider à reconnaître et à identifier la pauvreté, cette méthodologie est-elle également mise à la disposition des partenaires extérieurs ?
  - Cette question ne peut être mentionnée que si la réponse à la 5e question de l'objectif 4 est "Oui".
  - Oui - Non

## 7. Élaborer des indicateurs pour mesurer et comparer l'efficacité des mesures prises

*Dans le cadre de cet objectif, on évalue dans quelle mesure on examine de manière critique son propre fonctionnement et dans quelle mesure on se concentre sur l'auto-évaluation, afin d'améliorer l'efficacité de ses propres actions.*

- ❖ **Faire des auto-évaluations**
- ✓ Évalue-t-on son propre fonctionnement?
  - Oui - Non

- ✓ Si l'on évalue son propre fonctionnement, y a-t-il une évaluation par un partenaire externe ? (p. ex. université, bureau de recherche, cabinet de consultants, ....)
  - Oui - Non
- ✓ Si l'on évalue son propre fonctionnement, fait-on de l'auto-évaluation ? (p. ex. évaluation critique de son propre fonctionnement / projets / initiatives / ...)
  - Oui – Non
  - Si oui, comment le fait-on ?
    - Question ouverte
- ✓ En cas d'auto-évaluation, organisons-nous des moments où les partenaires locaux et les membres de la plateforme de consultation peuvent donner leur avis sur leur propre fonctionnement et leurs actions ?
  - Oui - Non
- ✓ Dans le cas de l'auto-évaluation, les personnes en situation de pauvreté (qui ont déjà utilisé les services de la plateforme de consultation) sont-elles également invitées à donner leur avis sur ces services ?
  - Oui - Non
- ✓ Lors de l'organisation de moments de feedback avec des personnes en situation de pauvreté, quand le groupe cible est-il invité à faire part de ses réactions ?
  - A la fin du processus d'accompagnement
  - À différents moments du processus d'accompagnement
  - Catégorie de réponse ouverte, 'autre possibilité' :
- ✓ Si des moments de feedback sont organisés avec des personnes en situation de pauvreté, comment ces moments sont-ils concrètement organisés pour le groupe cible ? (p. ex. moments de feedback en présentiel, par voie numérique ou par appel téléphonique, individuellement ou en groupe, ...).
  - Question ouverte
- ✓ Si des moments de feedback sont organisés avec des partenaires locaux, quelle est la fréquence de ces moments ?
  - A la fin du projet
  - Annuel
  - Semestriel
  - Trimestriel
  - Bimestriel
  - Mensuel
  - Bimensuel

➤ Hebdomadaire

- ❖ Si des moments de feedback sont organisés avec les partenaires locaux, comment sont-ils organisés ? (p. ex. moments de feedback en présentiel, par voie numérique ou par appel téléphonique, individuellement ou en groupe, ...).

➤ Question ouverte

## 8. Donner une voix aux personnes en situation de pauvreté

*Dans le cadre de cet objectif, la mesure dans laquelle un espace (suffisant) est prévu pour les moments de participation, où le groupe cible peut prendre la parole, est examinée.*

- ❖ **Des réunions sont organisées avec le groupe cible**

- ✓ Est-ce qu'on organise des réunions avec le groupe cible (p. ex. un moment de contact formel entre un employé et un membre du groupe cible, une visite à domicile, ....) ?

- Oui - Non

- ✓ A quelle fréquence des réunions avec le groupe cible sont-elles organisées ?

- En aucun cas

- Annuel

- Semestriel

- Trimestriel

- Bimestriel

- Mensuel

- Hebdomadaire

- ✓ Le groupe cible est-il interrogé sur sa préférence pour l'interaction avec le CPAS ? (p. ex. préférence pour les visites à domicile, ou plutôt pour des interactions ou des réunions formelles au CPAS, ...)

- Oui - Non

- ✓ Quelle est la préférence typique du groupe cible en ce qui concerne les moments d'interaction avec le CPAS ? (p. ex. préférence pour les visites à domicile, moments d'interaction plutôt formels, ....)

- Question ouverte

- ✓ Les préférences du groupe cible seront-elles prises en compte lors de la proposition de moments d'interaction ?

- Oui - Non

- ✓ Si la préférence du groupe cible n'est pas prise en compte, quelle(s) en est (sont) la(les) raison(s) principale(s) ? (p. ex. par manque de temps, en raison de procédures qui ne laissent aucune/pou de flexibilité, ...)

---

➤ Question ouverte

- ✓ Lors des visites à domicile et de la détection de la pauvreté, tient-on suffisamment compte de la diversité du groupe cible?
  - Oui - Non
- ✓ Y a-t-il un dialogue avec les organisations représentant les familles en situation de pauvreté afin de leur donner une voix à travers la participation des groupes cibles?
  - Oui - Non

### Partie 3: Évaluation de l'amélioration du fonctionnement

Comparer la situation locale actuelle avec la situation locale avant le début de la plateforme de consultation. Sur la base de ces données, la mesure de l'effet sera effectuée.

**1. Dans quelle mesure réussit-on à rassembler et impliquer les acteurs locaux comparé à avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Tout à fait

- Pas d'application
- Attirer de nouveaux acteurs
- L'intervention des associations de quartier
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**2. Dans quelle mesure organise-t-on une forme plus qualitative de consultation régulière entre les membres de la plateforme de consultation qu'avant le début du projet?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Tout à fait

- Pas d'application
- Organisation de consultations formelles entre les membres de la plateforme de consultation
- Fournir du feedback interne après la consultation
- Établir une vision commune dans la lutte contre la pauvreté des familles
- Autre, notamment :
  - Question ouverte

**3. Dans quelle mesure avez-vous une meilleure vision des problèmes généraux dans votre ville / commune qu'avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Tout à fait

- Pas d'application
- Une étude de la situation actuelle
- La discussion des tendances générales et des tendances en ce qui concerne la situation locale de la pauvreté aux moments de consultation de la plateforme
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**4. Dans quelle mesure l'aide (existante ou nouvelle) est-elle mieux connue du groupe cible qu'avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout tout à fait

- Pas d'application
- Diffusion de l'information (p. ex. bulletin d'information, campagnes) au groupe cible
- Approche proactive à l'égard du groupe cible ("outreach")
- Diffusion de l'information à l'ensemble de la société
- Formation du groupe cible
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**5. Dans quelle mesure l'accès à l'aide (existant ou nouveau) a-t-il été amélioré par rapport à la situation antérieure au début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout tout à fait

- Pas d'application
- Diffusion de l'information (p. ex. bulletin d'information, campagnes) au groupe cible
- Approche proactive à l'égard du groupe cible ("outreach")
- Diffusion de l'information à l'ensemble de la société
- Formation du groupe cible
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**6. Dans quelle mesure l'échange d'informations sur les activités et opérations des uns et des autres se déroule-t-il maintenant plus harmonieusement qu'avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux



*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout tout à fait

- Pas d'application
- L'aide du rôle joué par le CPAS (en tant que commissaire, coproducteur ou facilitateur)
- Coordination des actions des différents membres de la plateforme
- Création d'un protocole de protection de la vie privée et d'un cadre de travail méthodologique
- Développement d'une méthodologie pour reconnaître et identifier la pauvreté
- Élaboration de lignes directrices pour les mesures de suivi
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**7. Dans quelle mesure l'échange d'informations, de connaissances et d'expertise sur la réduction de la pauvreté se déroule-t-il maintenant plus harmonieusement qu'avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout tout à fait

- Pas d'application
- Organisation de sessions périodiques de partage des connaissances avec les membres de la plateforme (y compris l'échange de bonnes pratiques)
- Moments formels de partage des connaissances avec les membres de la plateforme
- Moments informels de partage des connaissances avec les membres de la plateforme
- Organisation de formations pour les employés
- Disponibilité d'un expert du vécu
- Participation d'organisations partenaires à des cours de formation
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**8. Dans quelle mesure le partage des connaissances et d'expertise avec les partenaires externes et les prestataires de soins qui ne participent pas à la plateforme de consultation s'est-il amélioré par rapport à la situation avant le début du projet ?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout Significativement mieux

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Pas du tout tout à fait

- Pas d'application
- Diffusion de l'information aux acteurs externes qui ne participent pas encore à la plateforme de consultation
- Partager une méthodologie qui aide à identifier et à signaler la pauvreté avec les acteurs externes, qui ne sont pas encore impliqués dans la plateforme de consultation
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**9. Dans quelle mesure l'évaluation du propre fonctionnement s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet ?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas du tout								Significativement mieux		

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas du tout									Tout à fait	

- Pas d'application
- Auto-évaluation de son propre fonctionnement
- Évaluation du propre fonctionnement par un partenaire externe
- Moments de feedback avec les partenaires locaux et les membres de la plateforme de consultation
- Moments de feedback avec les familles en situation de pauvreté (c.-à-d. le groupe cible) elles-mêmes
- Autre, notamment:
  - Question ouverte

**10. Dans quelle mesure l'interaction avec le groupe cible s'est-elle améliorée par rapport à la situation avant le début du projet ?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas du tout							Significativement mieux			

*En cas de succès, dans quelle mesure les activités énumérées ci-dessous ont-elles contribué ? (Donnez une note de 0 à 10 à chacune des activités énumérées ci-dessous). Si vous n'effectuez pas cette activité, vous pouvez indiquer 'non applicable' (N/A).*

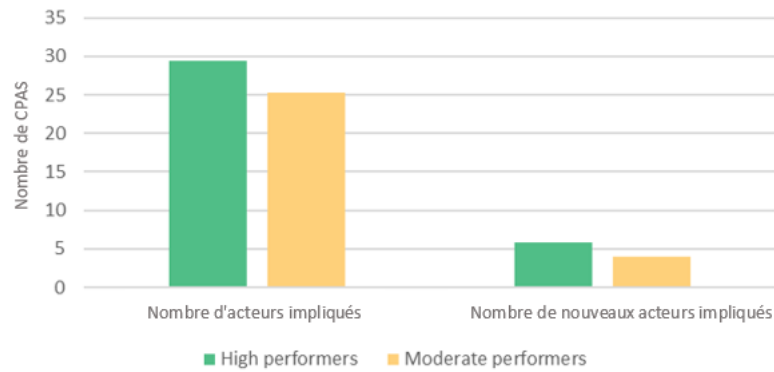
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas du tout									tout à fait	

- Pas d'application
- Questionnement sur les préférences du groupe cible en ce qui concerne les moments de contact
- Attention à la diversité du groupe cible
- Dialogue avec les organisations représentant les familles en situation de pauvreté
- Autre, notamment:
  - Question ouverte



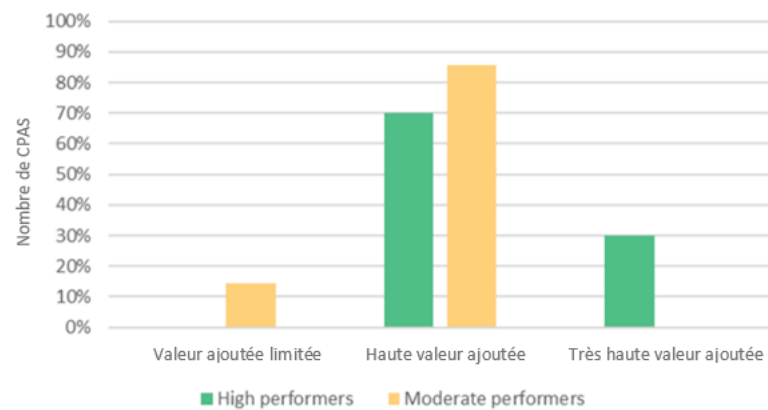
### 5.3 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance I

**Graphique 35:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en ce qui concerne l'implication de (nouveaux) acteurs



**Plus le nombre d'acteurs (nouveaux) impliqués dans la plateforme de consultation est élevé, plus la plateforme de consultation obtient de bons résultats pour l'indicateur de performance 1.**

**Graphique 36:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne le rôle des partenaires de la plateforme



**Plus les partenaires sont considérés comme une valeur ajoutée, plus la plateforme de consultation sera en mesure d'atteindre l'objectif fixé.**

### Exemple pratique Aalter

- ✓ **Indicateur de performance I:** On tente de réunir et d'impliquer les différents acteurs locaux
- ✓ **Bonne pratique:** Engager les associations de quartier locales
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Aalter

Dans le cadre du projet "elk kind telt, investeren in de toekomst", les CPAS de Lievegem, Wachtebeke, Maldegem et Aalter ont conclu un accord de coopération.

Afin de rassembler les différents acteurs locaux et d'impliquer les associations de quartier, le CPAS d'Aalter organise une consultation locale avec tous les partenaires, y compris l'association de quartier "Welzijnsschakel". L'implication de "Welzijnsschakel" était logique, étant donné que les deux organisations travaillaient déjà ensemble depuis un certain temps. Le pas à franchir pour organiser une consultation locale était donc relativement petit, mais il a néanmoins eu des conséquences très positives.

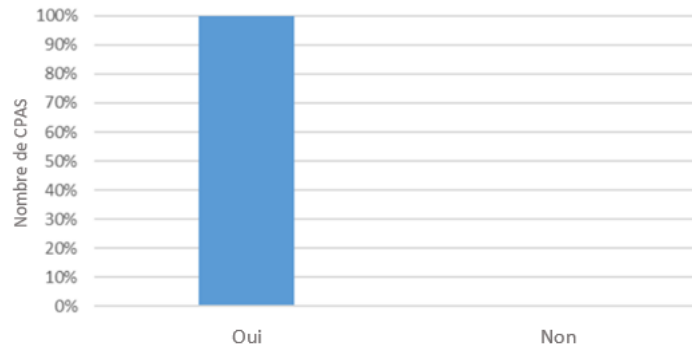
Une coopération solide et une bonne communication entre le CPAS et l'association de quartier "Welzijnsschakel" présentent de nombreux avantages, notamment pour les familles défavorisées. Par exemple, lorsque "Welzijnsschakel" entre en contact avec des familles du groupe cible, il vérifie si elles sont déjà connues du CPAS ou des autres partenaires et il examine immédiatement quelles mesures peuvent être prises ensemble pour améliorer leur situation. S'ils sont déjà connus du CPAS, un travail supplémentaire peut être effectué par "Welzijnsschakel". En conséquence, les familles sont soutenues à partir de perspectives multiples, quelle que soit l'organisation avec laquelle elles sont entrées en contact.

Grâce à la coopération avec l'association de quartier "Welzijnsschakel" et d'autres partenaires, le CPAS d'Aalter a ainsi pu atteindre beaucoup plus rapidement les familles défavorisées qui, par exemple, ne possèdent pas d'ordinateur portable et sont donc plus difficiles à contacter. De cette manière, ces familles ont pu recevoir le matériel nécessaire, même si elles n'étaient pas toujours connues du CPAS. Cela a été possible parce que tous les partenaires avaient déjà organisé des consultations locales au préalable et expliqué leurs activités, leur mode de fonctionnement et la manière de les atteindre. Ces réunions de consultation ont toujours eu lieu dans les locaux d'un autre partenaire, ce qui a permis à tous les acteurs de se faire une idée précise du fonctionnement et de l'organisation pratique du partenaire en question.

Ce cas montre qu'en réunissant différents acteurs locaux, à savoir le CPAS, d'autres associations d'aide et "Welzijnsschakel", il devient plus facile pour ces partenaires de travailler ensemble et d'agir de manière complémentaire. Les partenaires du réseau apprennent à mieux connaître le fonctionnement, les activités et le mode d'organisation de chacun et sont ainsi en mesure de compléter leur propre offre ou d'orienter les familles encore plus efficacement.

## 5.4 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 2

Graphique 37: Aperçu en termes de retour d'information après la consultation



*Nous constatons que tous les CPAS fournissent un feedback interne après la consultation.*

### Exemple pratique Dendermonde

- ✓ **Indicateur de performance 2:** Une consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée
- ✓ **Bonne pratique:** Établir une vision commune dans la lutte contre la pauvreté des familles
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Dendermonde

Sous l'impulsion des subventions du SPP IS, les CPAS de Termonde, Laarne, Wetteren et Wichelen ont fondé une coopération sous le nom de 'Wel-Denderende Gezinnen'. Les membres de cette plateforme de consultation se réunissent trois fois par an pour discuter de leurs progrès et de leurs projets futurs. Le CPAS de Dendermonde travaille depuis des années à une lutte structurelle contre la pauvreté dans la ville de Dendermonde via le groupe de travail sur la pauvreté des enfants, mis en place par 'Huis van het kinde - De Kroon'. Le groupe de travail a indiqué qu'il y avait un besoin de coordination, d'initiative et d'une vision de la ville de Termonde basée sur la connaissance et soutenue par tous. La nomination d'un coordinateur pour la pauvreté des enfants semblait offrir une solution à ce problème, notamment parce qu'il pouvait réunir autour de la table les partenaires actuels et pertinents. Outre le soutien apporté par le coordinateur, le groupe de travail a également été guidé par le "Netwerk tegen armoede". Un réseau d'éducateurs, parmi lesquels un expert en expérience, coordonne avec une vingtaine de partenaires locaux la lutte structurelle contre la pauvreté à Dendermonde.

Concrètement, une vision commune de la pauvreté des familles et des enfants a été développée en coopération entre le groupe de travail sur la pauvreté des enfants et le 'Netwerk tegen armoede'. Cette vision a également été testée avec les autres CPAS de Laarne, Wetteren et Wichelen qui font partie du projet Wel-Denderende gezinnen. Au cours du processus, il s'est avéré que l'interprétation de la "pauvreté" ou de la "pauvreté familiale" devait être prise en compte. Par exemple, les services municipaux et les organisations à but non lucratif ont utilisé un angle différent pour l'interprétation de ces termes. Afin de s'assurer que tous les nez étaient pointés dans la même direction, ce qui était considéré comme très important par le CPAS de Dendermonde, ces questions ont été répondues à l'avance:

- Quelles sont les formes de pauvreté qui existent dans notre ville ?
- Qu'entendons-nous par l'intérieur et l'extérieur de la pauvreté ?
- De quelle manière la politique sociale locale peut-elle jouer un rôle dans la lutte contre la pauvreté et quels sont les critères de qualité requis pour cela?

Tous les acteurs ont formulé une réponse à ces questions, ce qui a conduit à une vision plus large, complémentaire et approfondie de la pauvreté locale. La combinaison des recherches et des réponses à ces questions théoriques, ainsi que l'analyse d'exemples pratiques, ont donné au groupe de travail l'occasion d'aborder la question sous un angle large et de développer une vision commune. Deux sessions de formation ont été organisées pour les membres du groupe de travail, avant que COVID-19 n'arrête les réunions. Le processus sera repris dès que la situation sera plus favorable. Quoi qu'il en soit, les bases du groupe de travail sont déjà en place et le groupe continue à suivre la situation de loin. Des réunions numériques ont également été organisées afin de continuer à capter les signaux et de trouver des moyens de soutenir les familles vulnérables en cette période difficile. Ce cas montre qu'il y a une grande valeur ajoutée à combiner une diversité de profils et de partenaires complémentaires, chacun avec un objectif et un angle différents, comme par exemple un profil de coordination, un expert par expérience et un personnel de formation, car ils fournissent des angles et des expériences différents, qui semblent en outre se renforcer mutuellement. Le fait d'aborder le problème de la pauvreté sous l'angle de différents domaines de la vie/droits sociaux crée de nouvelles perspectives au sein du groupe de travail, ce qui est bénéfique pour la consultation et le développement d'une vision commune.

### Exemple pratique Louvain

- ✓ **Indicateur de performance 2:** Une consultation régulière entre les acteurs locaux est organisée
- ✓ **Bonne pratique:** Établir une vision commune dans la lutte contre la pauvreté des familles
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Louvain

Plusieurs organisations de Louvain unissent leurs forces dans un engagement commun et soutenu pour lutter activement contre la pauvreté des familles, dans le cadre du projet "Kinderen kansen geven". Les organisations se réunissent 4 fois par an via la plateforme de consultation.

La plateforme de consultation est composée des initiateurs initiaux, à savoir le CPAS de Louvain, la ville de Louvain, l'het Huis van het Kind et l'organisation sans but lucratif Buurtwerk 't Lampeke, ainsi que d'autres organisations locales de Louvain, à savoir Inloopteam De Mobil, de Gezinswerking van de RuimteVaart, buurtwerk van Stad Leuven, Homestart Domo (Door Ondersteuning Mee Opvoeden), Kinderopvang Wigwam en Caritas International Kind en Gezin. Les acteurs de la plateforme de consultation se réunissent régulièrement dans un réseau d'apprentissage, où les connaissances sont partagées et croisées d'un point de vue pratique. Les réunions sont dirigées par un facilitateur expérimenté qui applique les bonnes techniques pour guider et promouvoir la consultation entre les acteurs. Au cours des réunions, certains signaux sont identifiés sur la base des contributions des acteurs, que l'équipe de réflexion - composée des initiateurs initiaux de la plateforme - peut utiliser pour développer des solutions au niveau politique. En se réunissant régulièrement et en identifiant des signaux, la plateforme de consultation développe une vision commune dans la lutte contre la pauvreté.

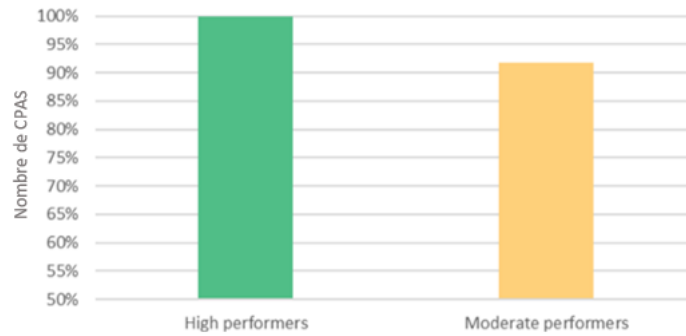
Un exemple concret qui démontre qu'une consultation régulière entre les acteurs permet d'aboutir à une vision commune de la lutte contre la pauvreté est le changement de politique du Fonds de Louvain pour la lutte contre la pauvreté des enfants. Il s'agit d'un fonds qui, en plus de l'allocation scolaire, peut intervenir dans le paiement des factures scolaires, y compris des questions telles que l'accueil périscolaire et l'achat de matériel scolaire. Dans le passé, la politique était que le client devait payer lui-même les factures et qu'il pouvait ensuite demander le remboursement de l'argent au CPAS avec une preuve de paiement de la banque. Grâce à des consultations régulières, la plateforme a toutefois constaté que cette politique posait des problèmes dans la pratique, dans la mesure où le matériel scolaire, par exemple, n'était pas acheté parce que le budget de la famille ne le permettait pas. L'équipe de réflexion au sein de la plateforme de consultation s'est mise au travail avec ces signaux et a apporté des ajustements à la politique. Les parents peuvent désormais envoyer leurs factures directement au CPAS, où elles peuvent être payées immédiatement avec l'argent du fonds de lutte contre la pauvreté des enfants. La vision commune a été approfondie par des consultations régulières.

Ce cas montre qu'une concertation régulière entre les acteurs permet de dégager une vision commune de la lutte contre la pauvreté des familles. En identifiant clairement les signaux et en se concertant à leur sujet, les connaissances sont regroupées, les problèmes sont identifiés et une vision commune est soutenue par tous les acteurs de la plateforme de consultation. Une grande valeur ajoutée réside dans la création d'une équipe de réflexion, composée d'organisations impliquées dans le développement de la politique. Ils peuvent se mettre au travail de manière concrète avec les signaux identifiés par la plateforme de consultation. Le CPAS de Louvain indique également que la plateforme est tellement intégrée qu'elle continuera d'exister et de se développer après la fin de la subvention SPP IS.



## 5.5 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 3

**Graphique 38:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en termes d'espace de discussion et de partage des tendances générales

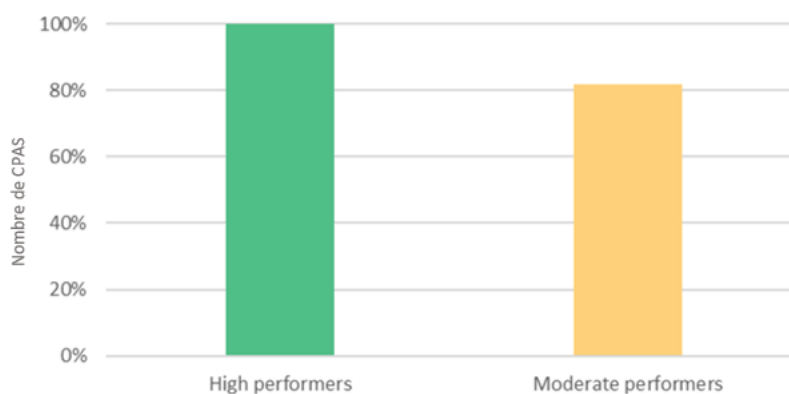


*Le groupe des "high performers" semble se concentrer sur la création d'un espace pour discuter des tendances générales. Le groupe des "moderate performers" est légèrement moins engagé dans cette perspective.*

***Offrir un espace pour discuter et partager les tendances générales a un effet positif sur la réalisation des objectifs.***

## 5.6 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 4

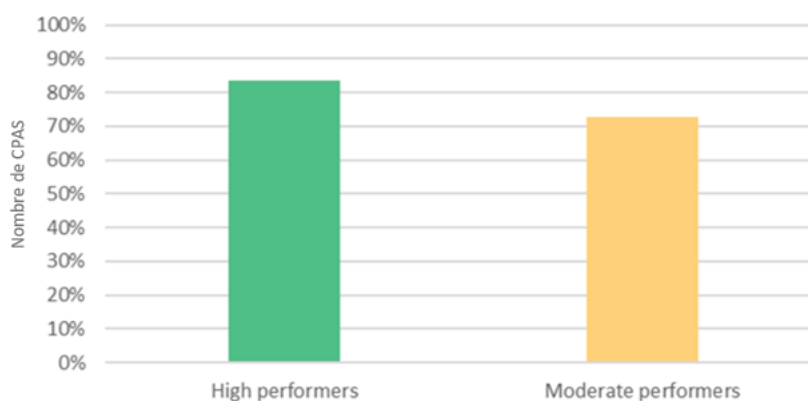
**Graphique 39:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne l'approche proactive du groupe cible ("outreach")



100 % des CPAS 'high performers' indiquent qu'ils adoptent une approche proactive à l'égard du groupe cible. Le groupe des CPAS 'moderate performers' semble être beaucoup moins engagé dans cette activité.

**L'approche proactive du groupe cible ("outreach") a un effet positif sur la réalisation de l'objectif.**

**Graphique 40:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en termes d'information / sensibilisation de la société au sens large



83 % des "high performing" CPAS indiquent qu'ils informent/sensibilisent la société au sens large, contre 72 % pour les CPAS "moderate performers".

**S'engager à informer/sensibiliser la société au sens large a un effet positif sur la réalisation de l'objectif.**

### Exemple pratique Genk

- ✓ **Indicateur de performance 4:** Meilleure connaissance de l'aide et des actions visant à abaisser le seuil
- ✓ **Bonne pratique:** Approche proactive du groupe cible ("outreach")
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Genk

Le CPAS de Genk s'engage dans la lutte contre la pauvreté des enfants sous le dénominateur "Samen: 1 lokaal overlegplatform in de geïntegreerde strijd tegen gezinsarmoede". La plateforme de consultation se réunit 12 fois par an.

Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté des enfants à Genk, le CPAS de Genk se concentre sur une approche proactive de son groupe cible, à savoir les familles défavorisées. Pour ce faire, ils se rendent auprès de leur groupe cible dans son propre environnement par le biais de visites à domicile. Ces actions d'abaissement des seuils visent à donner aux familles défavorisées la possibilité de vérifier si elles reçoivent toutes les aides auxquelles elles ont droit, ce qui se fait au moyen d'une enquête sur les droits. Outre les visites à domicile, les familles peuvent également poser leurs questions au Campus O<sup>3</sup> et à Het Huis van het Kind de Genk, où l'expert en pauvreté infantile du CPAS organise des sessions. Concrètement, l'enquête sur les droits est réalisée au cours de trois visites à domicile qui sont remplies de la manière suivante:

- Lors de la première visite à domicile, un entretien d'accueil est mené, qui sert d'introduction et permet de définir les questions spécifiques. Sur la base de cet entretien initial, un mini-rapport sur les droits est ensuite établi sur mesure pour la famille. Le rapport contient un aperçu des droits, comme le droit à certaines primes, allocations ou subventions en fonction de la situation financière, que la famille peut épuiser et les services de Genk auxquels elle peut s'adresser pour cela. L'objectif de cet exercice se situe à trois niveaux : améliorer la situation de la famille, augmenter la capacité de paiement des parents et accroître les chances de développement des enfants.
- Lors de la deuxième visite à domicile, le mini-rapport sur les droits est discuté et examiné avec la famille.
- Enfin, la troisième visite à domicile a lieu environ deux mois après l'accueil initial et sert à évaluer les résultats de la mini-évaluation des droits, à identifier les éventuels goulets d'étranglement/seuils et à répondre à toute question supplémentaire, si nécessaire.

La mini-évaluation des droits est achevée après ces trois visites à domicile consécutives mais, si elle le souhaite, une famille peut également bénéficier d'un soutien supplémentaire, par exemple pour exercer ou, si nécessaire, faire valoir ses droits.

La valeur ajoutée d'une approche proactive envers les familles défavorisées est avant tout l'extension de la portée, par le biais de visites à domicile, mais aussi la création d'une relation de confiance avec les familles, entre autres parce que les parents eux-mêmes peuvent indiquer et transmettre leurs préférences pour un lieu de rencontre. Chaque famille est soutenue par une collaboration intensive entre les services municipaux locaux et les associations de lutte contre la pauvreté et reçoit des informations très claires et ciblées qui lui permettent de connaître ses droits et les services auxquels elle peut faire appel. Grâce à la plateforme de consultation, les partenaires sont informés des opérations et des activités du CPAS. De cette manière, le CPAS devient un point de contact pour les organisations locales et les renvois peuvent se faire de manière encore plus fluide et directe.

## 5.7 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 5

### Exemple pratique Waregem

- ✓ **Indicateur de performance 5:** Un point de contact est prévu avec une fonction de réorientation
- ✓ **Bonne pratique:** Approche proactive du groupe cible ("outreach")
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Waregem

Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté des familles et des enfants, le CPAS de Waregem et le CPAS d'Anzegem ont établi un partenariat sous le nom de "Waregem-Anzegem tegen gezinsarmoede". Les membres du personnel se réunissent trois fois par an pour partager leurs connaissances et leur expertise, dans le but de développer une fonction de relais à Anzegem également à plus long terme.

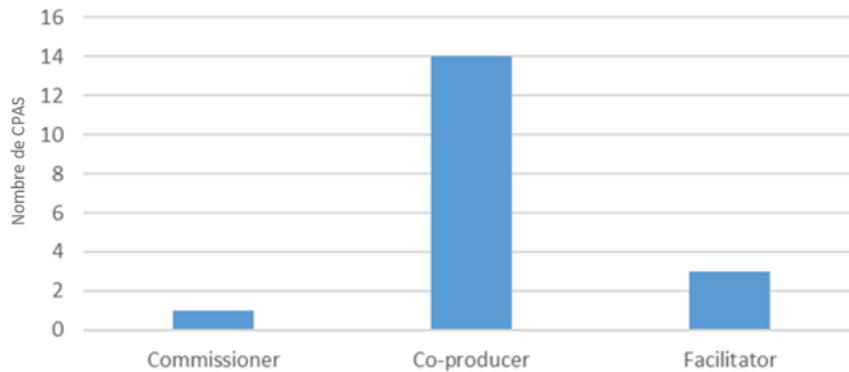
Le CPAS de Waregem, en collaboration avec ses partenaires, réussit à approcher son groupe cible de manière proactive, en offrant un point de contact avec une fonction d'orientation, incarnée par un réseau de personnes relais. Les personnes relais sont des employés du CPAS qui font office de " passerelle " entre le groupe cible - c'est-à-dire les enfants et les parents vulnérables - et l'aide disponible du CPAS et d'autres partenaires concernés. Les personnes relais garantissent une coopération optimale entre le secteur de l'éducation et les partenaires de réseau et organisations de quartier concernés, en abaissant le seuil à partir duquel les parents peuvent demander de l'aide et du soutien. Ces personnes constituent un point de contact de confiance et peuvent offrir un soutien ciblé et "sur mesure", allant de l'assistance financière (par exemple, la médiation de dettes ou le revenu d'intégration) à l'orientation en matière de droits, par laquelle elles informent les clients de leurs droits sur des sujets pertinents.

Concrètement, les personnes relais sont physiquement et activement présentes en divers endroits, ce qui permet une approche proactive du groupe cible. Par exemple, il y a des réunions hebdomadaires des personnes relais dans les écoles primaires, les personnes relais sont présentes dans la salle des professeurs et - en dehors de la période COVID-19- lors des activités périscolaires telles que les réunions de parents, les fêtes d'école, les soirées d'information, les moments de passage à l'école, etc. De cette manière, les personnes relais entrent en contact avec toutes les parties concernées, à savoir les parents, les enseignants, les coordinateurs de soins et la direction de l'école. La personne relais peut être impliquée/contactée par l'intermédiaire, entre autres, de l'équipe de l'école après le consentement (verbal) des parents en remplissant un formulaire de référence. Pour les enseignants, les figures de transition disposent également d'une offre de formation spécifique, appelée "armoede binnenstebuiten". Dans le cadre de ces formations, l'accent est mis sur l'accompagnement des enseignants dans la communication avec les parents et les enfants vulnérables.

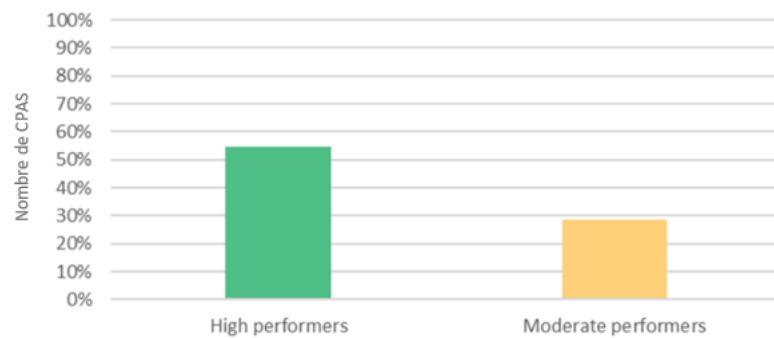
Ce cas démontre que le fait d'avoir un point de contact central, dans ce cas la personne relais, permet une approche proactive, par laquelle des relations de confiance sont développées entre les travailleurs sociaux et le groupe cible et le travail social peut se dérouler plus facilement. Ces chiffres constituent ainsi le lien entre le groupe cible, l'enseignement, les partenaires du réseau, les organisations de quartier, le domaine de l'aide sociale de la ville de Waregem et le personnel de 'Integratie en Diversiteit' du CPAS de Waregem.

## 5.8 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 6

**Graphique 41:** Aperçu du rôle assumé par les CPAS pour la coordination centrale de la plateforme



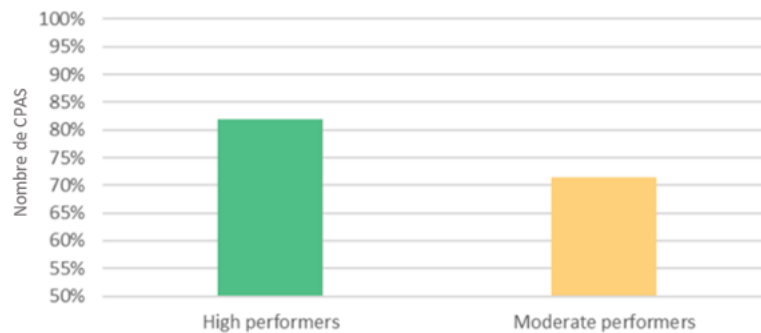
**Graphique 42:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne l'établissement d'un protocole de confidentialité / méthodologie de cadre de travail pour l'échange d'informations



*L'établissement d'un protocole de confidentialité / méthodologie de cadre de travail n'est effectuée que dans une mesure limitée par le groupe des "high performers" ainsi que par le groupe des "moderate performers".*

***Par conséquent, l'établissement d'un protocole de confidentialité / méthodologie de cadre de travail ne semble pas être une étape nécessaire pour obtenir un bon score pour cet indicateur.***

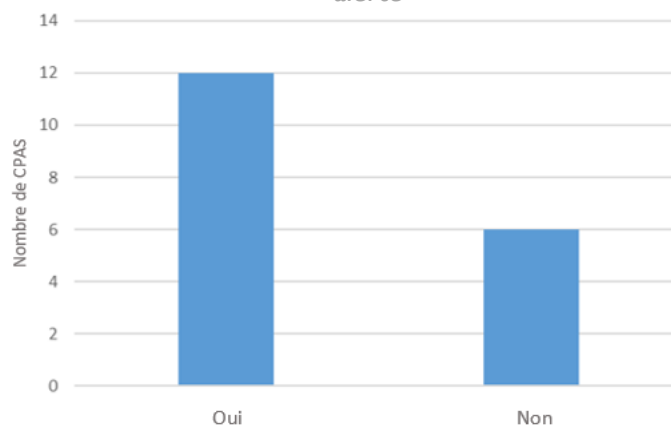
**Graphique 43:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en termes de développement d'une méthodologie permettant d'identifier et de signaler les cas individuels / spécifiques de pauvreté



*Le développement d'une méthodologie pour reconnaître les cas de pauvreté est rapporté par 82% du groupe des "high performers" et réalisé par 71% du groupe des "moderate performers".*

***Le développement d'une méthode de reconnaissance des cas de pauvreté ne semble donc pas être une étape nécessaire (mais peut-être utile) pour obtenir un bon score pour cet indicateur.***

**Graphique 44:** Aperçu concernant la définition de directives pour les actions de suivi après une alerte



*Seuls deux tiers des plateformes de consultation indiquent qu'elles travaillent à la définition de directives pour les actions de suivi après les alertes. En outre, aucune différence ne peut être observée entre les 'high performers' et les 'moderate performers'.*

***La définition de directives pour les actions de suivi après une alerte ne semble donc pas être une étape nécessaire pour obtenir un bon score pour cet indicateur.***

### Exemple pratique Péruwelz

- ✓ **Indicateur de performance 6:** Un échange harmonieux d'informations, de connaissances et d'expertise entre les membres de la plateforme de consultation est prévu
- ✓ **Bonne pratique:** Développement de directives pour les actions de suivi
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Péruwelz

Le CPAS de Péruwelz a créé la plateforme de consultation "enfants et vulnérabilité sociale" avec 6 autres CPAS, à savoir les CPAS de Leuze, Frasnes, Brunehaut, Bernissart, Beloeil et Celles. Les employés des 6 CPAS se réunissent mensuellement pour des consultations.

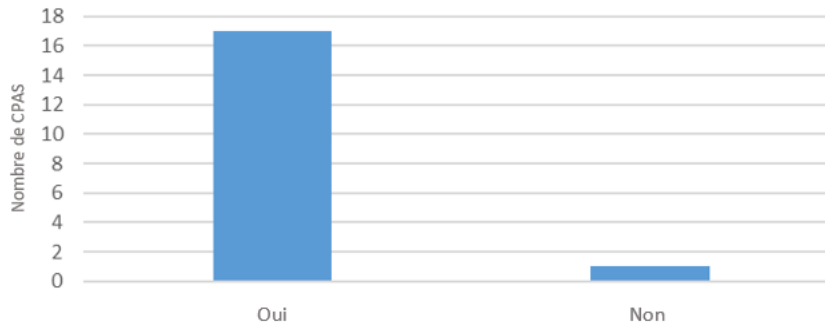
Stimulés par le SPP IS et la pandémie COVID-19, qui ont rendu les réunions physiques temporairement impossibles, le CPAS de Péruwelz et les 5 autres partenaires de la plateforme de consultation ont cherché un nouveau moyen de parvenir à un échange d'informations fluide entre les membres. Ils ont décidé de mettre les informations à disposition sous forme numérique par le biais de modules d'apprentissage consultables en ligne par le personnel des CPAS concernés. Ces modules d'apprentissage portent sur le fonctionnement général et les services des CPAS qui font partie de la plateforme de consultation afin d'échanger ces informations le plus facilement possible. Un module peut être créé de différentes manières. Par exemple, un employé du CPAS de Péruwelz peut enregistrer une présentation qu'il donne à des collègues de sa propre organisation ou à des employés d'autres CPAS via une plateforme en ligne telle que Zoom et la télécharger sur la plateforme de consultation. Afin de définir clairement des directives pour les actions de suivi, l'intention est que la plateforme soit développée et étendue grâce à la contribution de tous les CPAS participants. De cette manière, la plateforme peut offrir une solution durable pour le partage des connaissances et l'échange d'informations souhaités. Les modules sont actuellement encore en phase de développement, mais devraient bientôt être disponibles pour tous les membres de la plateforme de consultation.

L'un des modules d'apprentissage en ligne qui est en phase de développement concerne l'enseignement/assistance aux parents pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs. En particulier en période de Covid-19, cela représente un défi pour de nombreux parents qui peuvent normalement compter sur un soutien périscolaire plus important. Le module d'apprentissage a été créé à partir de l'enregistrement d'une séance d'information donnée par le personnel du CPAS de Péruwelz et le service de formation de l'Université de Mons, avec laquelle le CPAS a un accord de coopération. Cet enregistrement sera mis à la disposition des membres de la plateforme de consultation. La force du module réside dans le fait qu'il est moins théorique et offre des solutions concrètes et des points de travail que les partenaires peuvent appliquer dans leurs organisations respectives. Le module d'information sera également disponible en ligne de façon permanente et l'intention est que les gens continuent d'enrichir cette plateforme afin qu'elle puisse offrir une solution durable pour le partage d'informations générales sur les opérations des autres.

Ce cas montre qu'un échange fluide d'informations générales sur le fonctionnement et les activités de chacun entre les membres de la plateforme de consultation devient plus concret en utilisant des exemples pratiques et en proposant des solutions et des points de travail.

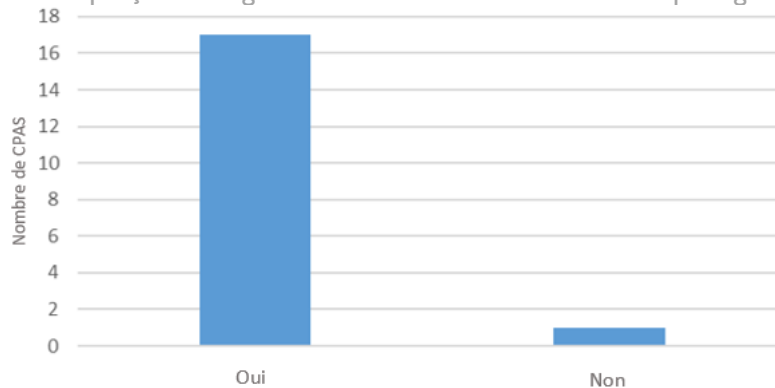
## 5.9 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 7

**Graphique 45:** Aperçu de l'organisation de moments périodiques de partage des connaissances avec les membres de la plateforme de consultation



*Nous constatons que presque toutes les plateformes de consultation (17/18) organisent des moments périodiques de partage de connaissances avec les membres de la plateforme consultative.*

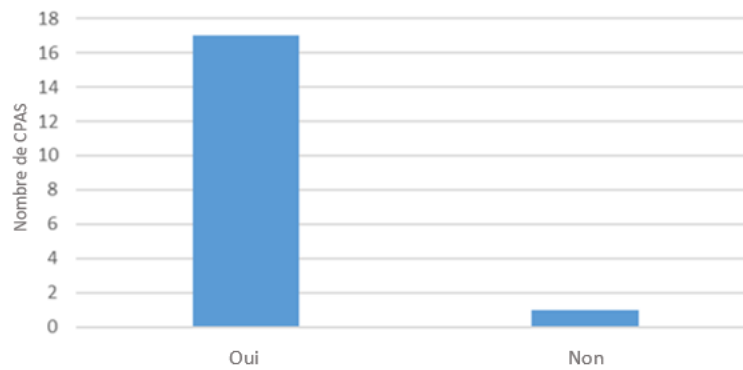
**Graphique 46:** Aperçu de l'organisation d'événements formels de partage des connaissances



*Nous constatons que presque toutes les plateformes de consultation (17/18) organisent des moments formels de partage des connaissances avec les membres de la plateforme de consultation.*

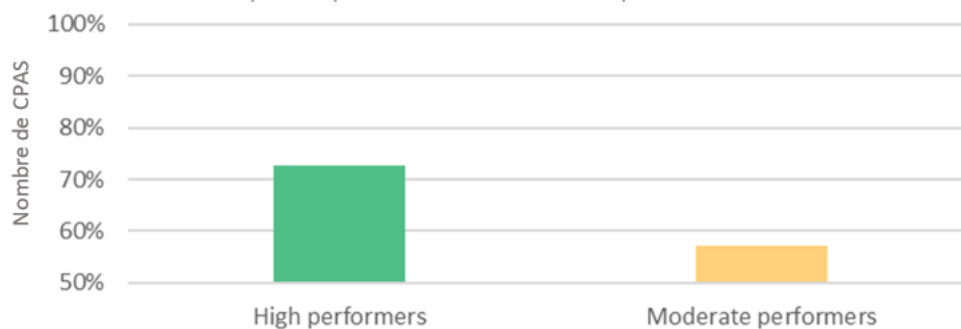


**Graphique 47:** Aperçu de l'organisation d'événements informels / ad hoc de partage des connaissances



*Nous constatons que presque toutes les plateformes de consultation (17/18) organisent des moments de partage de connaissances informels/ad hoc avec les membres de la plateforme de consultation.*

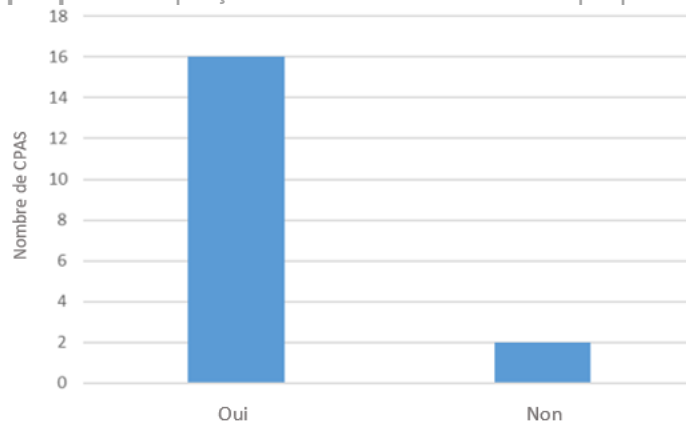
**Graphique 48:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne la mise à disposition d'au moins 4 opportunités de partage de connaissances par an pour les membres de la plateforme de consultation



*73 % des "high performing" CPAS indiquent que des événements périodiques de partage des connaissances sont organisés **au moins 4 fois par an**, tandis que 57 % du groupe "moderate performing" indiquent que des événements périodiques de partage des connaissances sont organisés au moins 4 fois par an.*

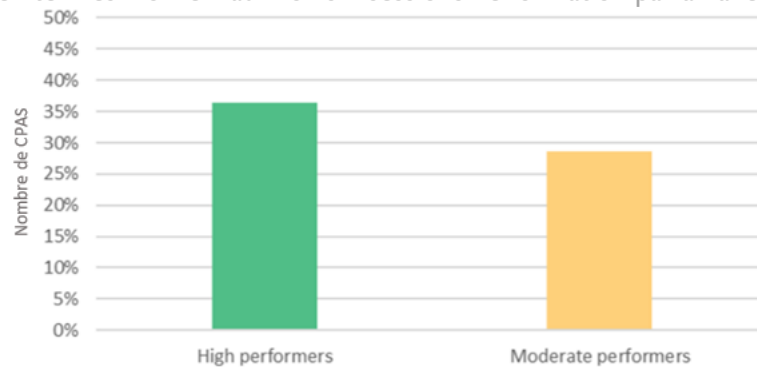
***L'organisation d'au moins quatre événements périodiques de partage des connaissances par an ne semble donc pas être une étape nécessaire pour obtenir un bon score pour cet indicateur.***

**Graphique 49:** Aperçu de l'offre de formation aux propres employés



**Nous constatons que presque toutes les plateformes de consultation (16/18) proposent des formations à leurs propres employés.**

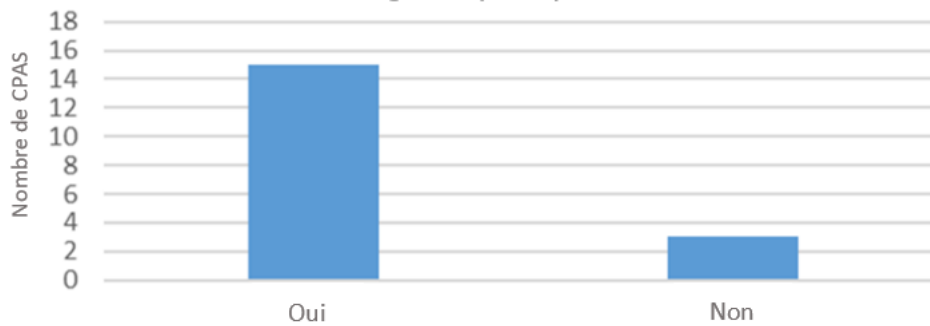
**Graphique 50:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en termes d'offre d'au moins 4 sessions de formation par an à leurs propres employés



*36 % des 'high performers' offrent des formations à leurs propres employés au moins quatre fois par an. 29% des 'moderate performers' prévoient des sessions de formation à la même fréquence.*

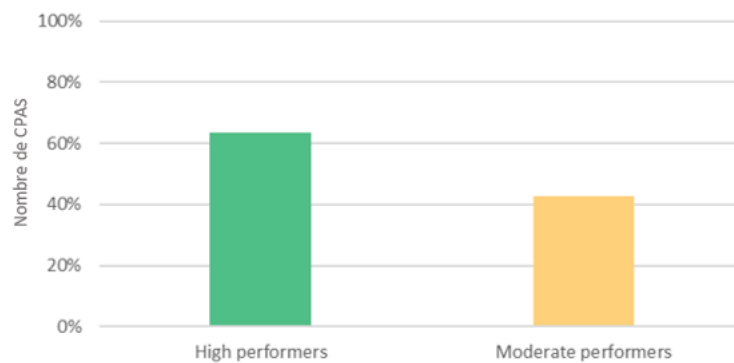
**Organiser au moins 4 sessions de formation par an pour ses propres employés n'apparaît pas comme une priorité ou une nécessité pour obtenir un bon score sur cet indicateur.**

**Graphique 51:** Aperçu de la participation des membres du personnel des organisations partenaires aux cours de formation organisés par la plateforme de consultation



**Presque tous les CPAS (15/18) offrent aux membres du personnel des organisations partenaires la possibilité de participer aux sessions de formation organisées par la plateforme de consultation.**

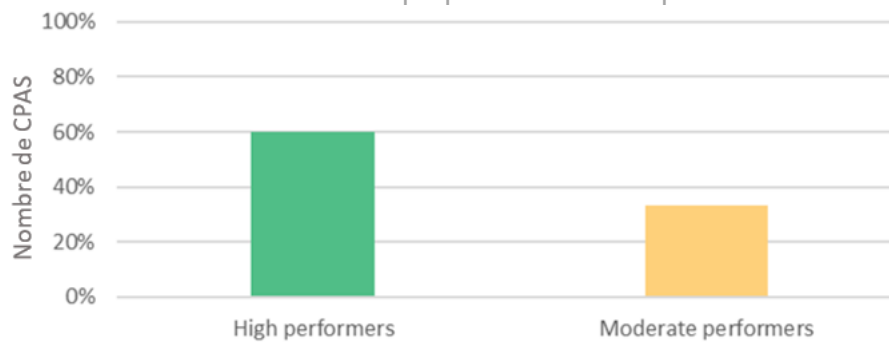
**Graphique 52:** Comparaison entre le groupe "high performers" et "moderate performers" concernant le recours à un expert par expérience



*63% du groupe des "high performers" peuvent faire appel à un expert en expérience, alors que seulement 42% des "moderate performers" peuvent faire appel à un expert en expérience.*

**Le fait de pouvoir faire appel à un expert par expérience a donc un impact positif sur la réalisation de l'objectif.**

**Graphique 53:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers", en ce qui concerne l'utilisation des experts en expérience par le biais de la formation ou de l'éducation des propres membres du personnel



60 % du groupe des " high performers " indique faire appel à un ou plusieurs experts en expérience par le biais d'une formation ou d'un enseignement pour leurs propres employés. Seuls 33% des "moderate performers" appliquent cette pratique.

**Le recours à un expert par la formation ou l'éducation des propres employés a donc un impact positif sur la réalisation de l'objectif.**

### Exemple pratique Mol

- ✓ **Indicateur de performance 7:** L'information, les connaissances et l'expertise sur la réduction de la pauvreté sont activement diffusées auprès des membres de la plateforme de consultation
- ✓ **Bonne pratique:** Moments formels de partage des connaissances avec les membres de la plateforme
- ✓ **Propriétaire de l'exemple pratique:** CPAS Mol

Afin de lutter contre la pauvreté des enfants, un partenariat a été créé entre les CPAS de Mol, Balen, Dessel et Retie sous le nom de "Groeien zonder zorgen". Ces quatre CPAS se réunissent 5 fois par an pour se consulter.

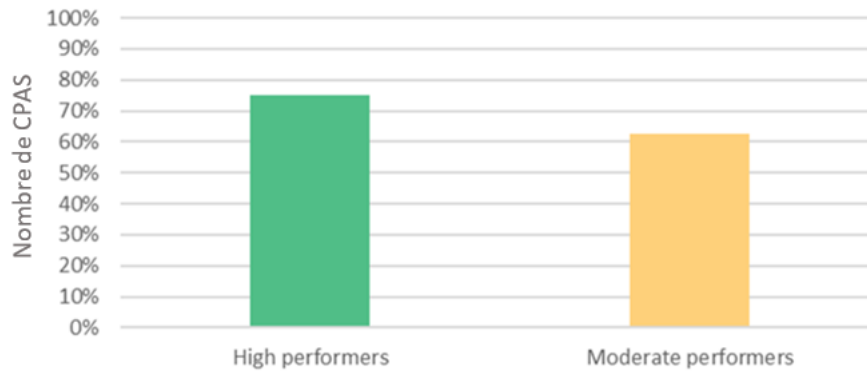
Afin de diffuser activement les informations, les connaissances et l'expertise en matière de lutte contre la pauvreté, le "Réseau périnatal" a été créé pour servir de plateforme de consultation pour cette région. La plateforme se réunit deux fois par an et se concentre sur l'échange de connaissances et d'informations sur différents thèmes. Des travaux ont déjà été réalisés sur les thèmes de l'"anxiété", de la "prise de responsabilité dans une relation de collaboration" et du "secret professionnel". Cette série de cours de formation a été élaborée sur la base d'une philosophie commune selon laquelle la force d'un réseau ou d'une chaîne dépend de celle de son maillon le plus faible et que la combinaison de plusieurs forces donne de meilleurs résultats que si chacun se concentre uniquement sur lui-même. Ils sont destinés aux partenaires internes (CPAS, Huis van het Kind) et externes. La Huis van het Kind prend l'initiative et est responsable de l'offre de formation et de l'échange périodique d'informations. À cette fin, ils utilisent leur propre site web et envoient des bulletins d'information.

Plus précisément, le réseau périnatal a organisé un moment officiel de partage des connaissances/ moment d'étude avec tous les membres de la plateforme en septembre 2019. Au cours de la session, le Dr An-Sofie Van Parys a donné une conférence sur " le stress pendant la grossesse et son impact sur le bébé et son développement ". Après la conférence, un espace et un temps ont été prévus pour les questions et les partenaires ont pu relier leur propre pratique (expérience) au contenu de la conférence. Au cours de cet événement de partage des connaissances, POWer a également été présenté, un nouveau projet au sein de Het Huis van het Kind de Balen, Dessel, Mol et Retie qui soutient les femmes enceintes et les familles vulnérables. Le nouveau nom, le logo et la nouvelle approche ont été expliqués à tous les membres de la plateforme.

Ce cas montre que l'offre de formation aux partenaires a une valeur ajoutée dans le développement d'un réseau d'apprentissage. Le développement du réseau est destiné à tous les partenaires locaux actifs dans la lutte contre la pauvreté (des familles), notamment en se concentrant sur l'échange formel de connaissances, mais aussi en proposant un large éventail de cours de formation. L'ouverture des cours de formation aux employés internes et aux partenaires externes permet non seulement d'accroître le niveau de connaissances des partenaires, mais aussi de renforcer le réseau grâce à des moments de contact (in)formels qui offrent la possibilité d'établir des relations et de créer des liens de confiance.

## 5.10 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 8

**Graphique 54:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne le partage des connaissances aux prestataires de soins professionnels externes, qui ne font pas partie de la plateforme de consultation

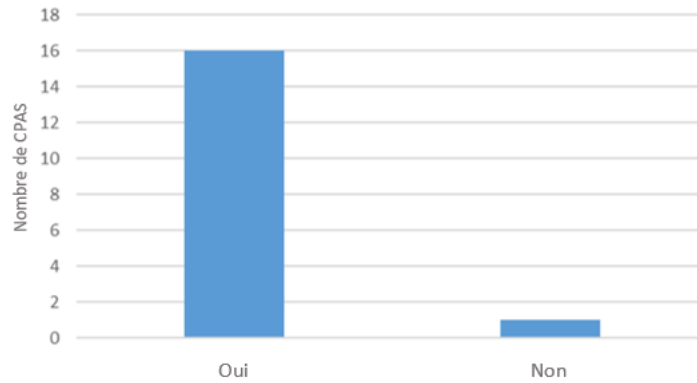


75 % des 'high performers' et 63 % des 'moderate performers' diffusent des informations aux prestataires de soins de santé qui ne font pas encore partie de la plateforme de consultation.

**La diffusion d'informations aux prestataires de soins de santé qui ne font pas encore partie de la plateforme de consultation ne semble pas être une priorité ou une nécessité pour obtenir un bon score pour cet indicateur.**

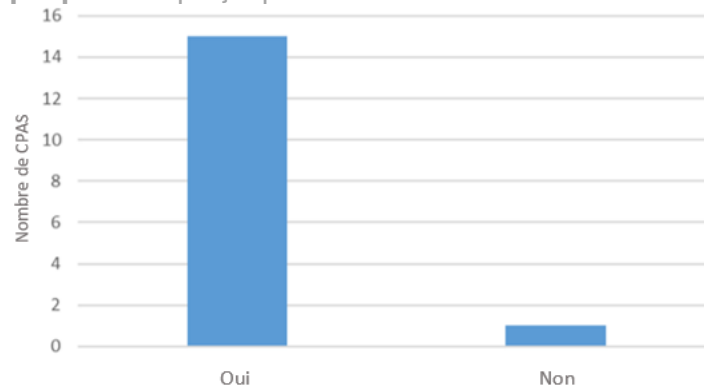
## 5.1 | Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance 9

Graphique 55: Vue d'ensemble de l'évaluation du fonctionnement propre



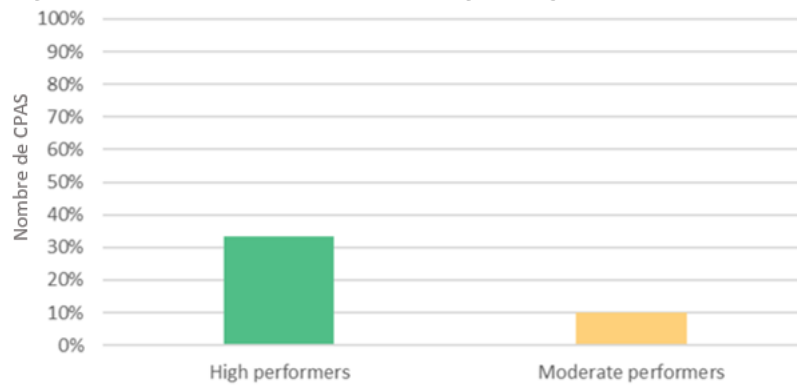
**16 des 18 CPAS ont indiqué qu'ils évaluent leur propre fonctionnement.**

Graphique 56: Aperçu quant à la réalisation d'une auto-évaluation



**La quasi-totalité des CPAS qui évaluent leur fonctionnement (15/16) semblent procéder à une auto-évaluation (de leur propre fonctionnement).**

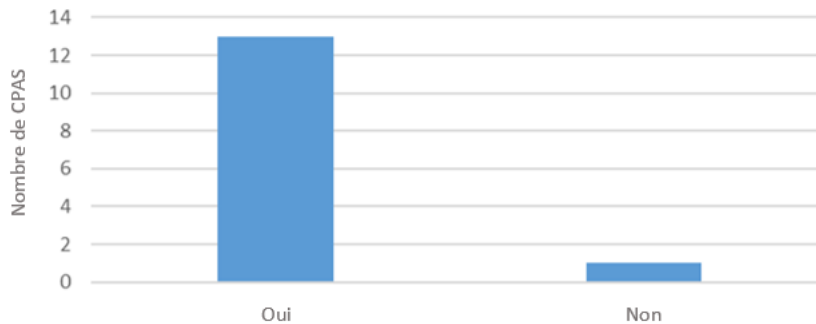
**Graphique 57:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en termes d'évaluation par un partenaire externe



*Nous constatons que la majorité des CPAS ne font pas réaliser une évaluation de leur propre fonctionnement par un partenaire externe, très probablement pour des raisons budgétaires.*

***L'évaluation de leur propre fonctionnement par un partenaire externe ne semble pas être une priorité pour les CPAS.***

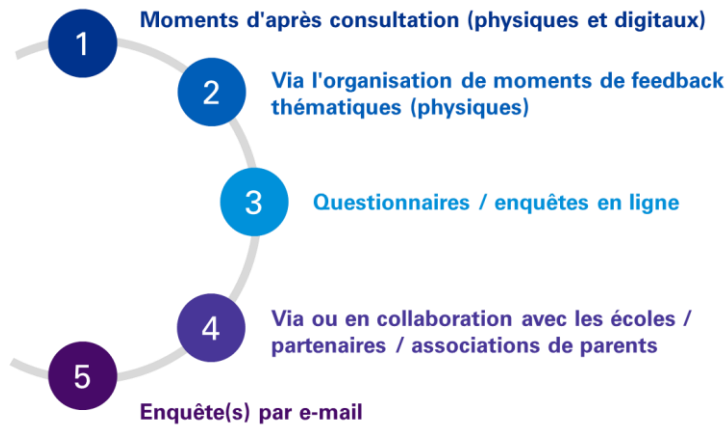
**Graphique 58:** Aperçu de l'organisation des moments où les partenaires locaux et les membres de la plateforme de consultation peuvent fournir un feedback sur leur propre fonctionnement



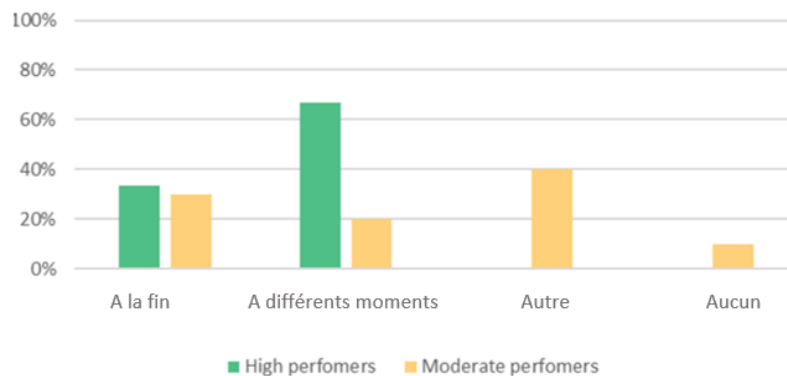
***Pratiquement tous les CPAS organisent des moments au cours desquels les partenaires locaux et les membres de la plateforme de consultation peuvent fournir un feedback sur les opérations et les actions qu'ils mènent.***



**Figure 28:** Aperçu des principales méthodes utilisées par les CPAS pour organiser des moments de retour d'information avec les partenaires locaux



**Graphique 59:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" concernant la fréquence des moments de feedback avec le groupe cible

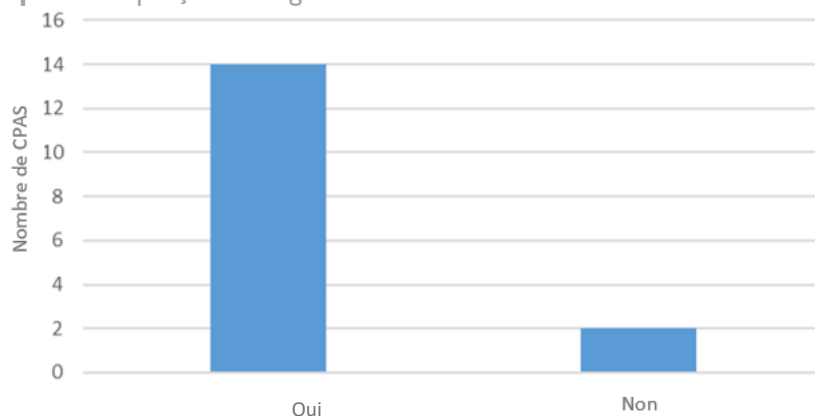


*Le groupe des "high performers" a indiqué qu'il demandait un feedback au groupe cible, à la fois à la fin du service et à différents moments de la période de soutien. Le groupe des "moderate performers" semble y être moins sensible.*

***On peut donc en conclure qu'il est préférable de demander au groupe cible, à autant de moments que possible, de partager son feedback.***

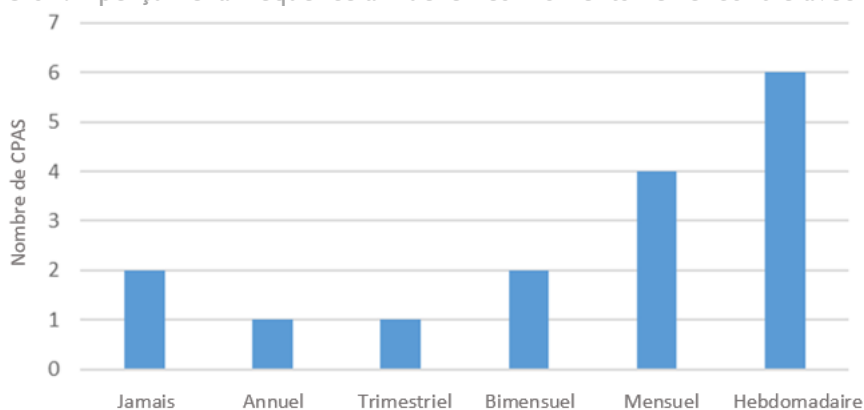
## 5.12 Analyses complémentaires relatives à l'indicateur de performance I0

**Graphique 60:** Aperçu de l'organisation des moments de rencontre avec le groupe cible

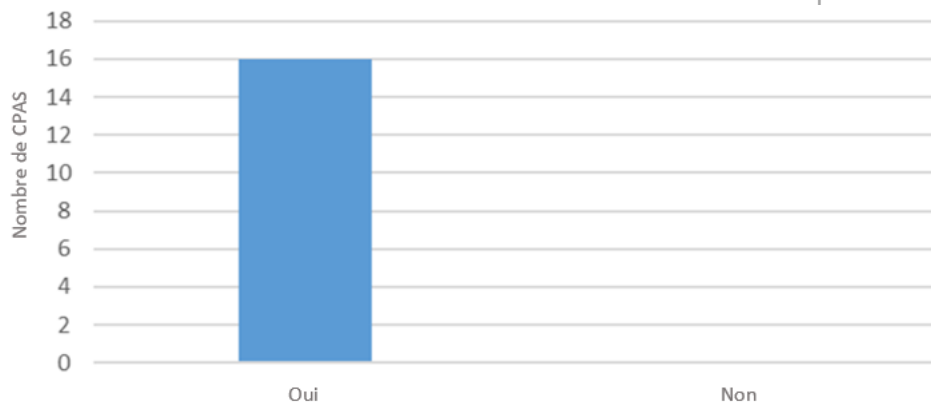


*Nous constatons que presque tous les CPAS (14/16) organisent des moments de rencontre avec le groupe cible.*

**Graphique 61:** Aperçu de la fréquence annuelle des moments de rencontre avec le groupe cible

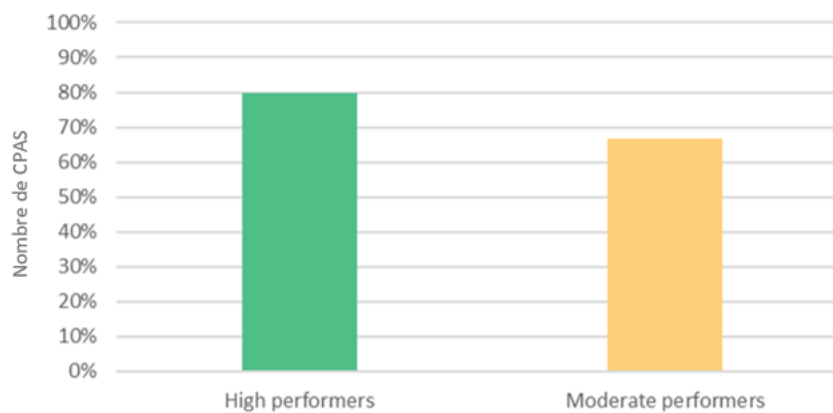


**Graphique 62:** Aperçu des réponses concernant la prise en compte de la diversité du groupe cible, la mise en œuvre des visites à domicile et la détection de la pauvreté



**Tous les CPAS (16/16) semblent tenir compte de la diversité du groupe cible lorsqu'ils effectuent des visites à domicile et détectent la pauvreté.**

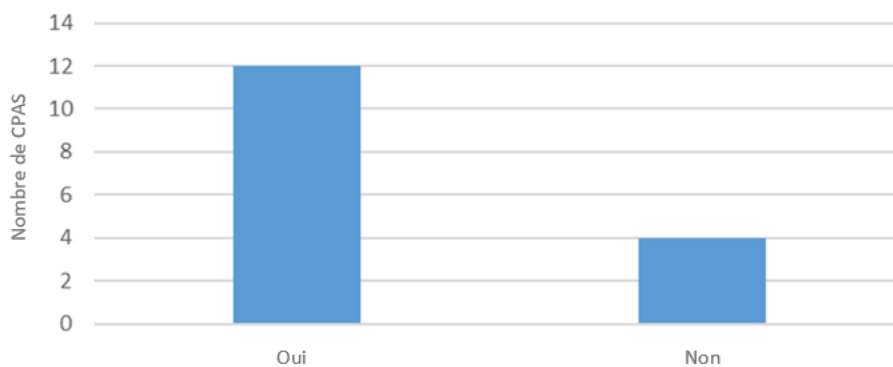
**Graphique 63:** Comparaison entre le groupe des "high performers" et celui des "moderate performers" en ce qui concerne le questionnement sur la ou les préférences du groupe cible en matière d'interaction



*Dans le groupe des "high performers", 80 % des personnes interrogées sondent les préférences du groupe cible en matière d'interaction avec le CPAS, contre 66 % dans le groupe des "moderate performers".*

**On peut en conclure que l'évaluation des préférences du groupe cible en matière de contact ne semble pas être une priorité ou une nécessité pour obtenir un bon score pour cet indicateur.**

**Graphique 64:** Aperçu du dialogue avec les organisations représentant les familles en situation de pauvreté



**12/16 CPAS indiquent qu'ils entament un dialogue avec les organisations qui représentent les familles en situation de pauvreté.**