

Plan de Cohésion sociale 2009-2012

Analyse qualitative de l'évaluation

(extrait du Rapport d'activités 2011- Partie 5)

- 1. Impact du PCS sur le bien-être de tous**
- 2. Impact du PCS sur la capacité des acteurs (partenaires et bénéficiaires) à assurer le bien-être de tous**
- 3. Enseignements pour le prochain PCS**

1. Impact du PCS sur le bien-être de tous

1.1. Rappel du diagnostic local et objectif global du PCS

Le Plan de cohésion sociale 2009-2013 repose sur un diagnostic local réalisé début 2009 lors d'une concertation entre divers acteurs locaux. De ce diagnostic ont été mis en évidence une série de besoins ayant mené aux 14 actions qui figurent dans le plan.

Ces besoins touchaient essentiellement au partage d'informations entre professionnels, à la formation, à l'information des citoyens sur les services disponibles (ISP, Logement, santé, accueil des personnes étrangères, ...) et plus concrètement au soutien direct d'actions menées par les acteurs locaux en matière de dynamisation de quartier, d'insertion socioprofessionnelle, d'accompagnement social et d'animations socioculturelles.

Le PCS cherchait également à amorcer une nouvelle dynamique de mise en réseau des acteurs avec davantage de concertation et de synergies locales. Il fallait opérer un changement de mentalité dans l'ouverture et dans le décloisonnement des actions en mettant en lien ces acteurs, en rendant transversales les informations et le partage des connaissances du terrain local.

Le principe de l'utilisation d'une partie du subside régional pour le soutien financier direct d'actions locales initié par le Plan de prévention de proximité était poursuivi. Cette originalité de l'appel à projet annuel dans le cadre du PCS répondait à une demande d'aide ponctuelle des associations.

1.2. Actualisation du diagnostic de 2009

Depuis 2009, certains besoins sont apparus, renforçant le diagnostic de départ : la question de l'accueil et de l'accompagnement des personnes d'origine étrangère (renforcée par l'ouverture du Centre de Transit de la Croix-Rouge) ; l'accompagnement des situations d'assuétudes ; la disponibilité de logements sociaux et moyens ; les composantes socio démographiques faisant émerger les familles monoparentales ; l'augmentation du sentiment d'isolement géographique.

1.3. Qui ont été les bénéficiaires effectifs du PCS ?

D'une part, les citoyens gembloutois ont pu bénéficier directement ou indirectement du PCS : Directement lors des actions menées par le PCS (« Enchanté », carte de poche, projet Alcool Jeunes, EPN, médiation). Indirectement lors des actions menées par les associations soutenues annuellement par le PCS (9 actions en 2009 ; 17 en 2010 ; 17 en 2011 et 17 en 2012).

Bénéficiaires des associations soutenues : *CyberSeniors UCP – SAPHEMO – Imagin’Amo - Amicale Tous vents – CEDEG – Le Fouillis – Service Entraide Migrants (SEM)- Maison de l’enfance « Les Tarpons » et Home la Chanterelle – Groupe ALPHA Gembloux – Maison Internationale – Maison de l’Emploi (Forem) – CAI Namur – CEFO (Forem) - Service Logement communal – CPAS - Service Logement en ville (Agro Bio Tech) - Le Fouillis- PMS CF – Service social communal – PMS Provincial – Foyer des Jeunes/Amitié –Service communal Actions familles santé - Le Ressort – La Régie de quartier - Service de Santé mentale provincial- Restos du Cœur - Planète Femmes - Centre El Paso (Mena)- Association Sauveniéroise- Le Ressort – Les Dauphins – ASBL COALA - CEFAG*

D’autre part, les partenaires (associations et institutions) professionnels ont eux aussi été directement bénéficiaires du dispositif par le renforcement de la notion de réseau et de concertation, par les formations qui ont été organisées.

Professionnels touchés : *Groupe Alpha Gembloux – Maison de l’Emploi (Forem) – CAI Namur – CEFO (Forem) - Régie de quartier – CEDEG - Service Logement communal – CPAS - Service Logement en ville (Agro Bio Tech) - Le Fouillis- Corgemado (CPAS) – PMS CF – Service social communal – PMS Provincial – Imagin’Amo –Service communal Actions familles santé - Le Ressort – La Régie de quartier - Service de Santé mentale provincial- Restos du Cœur - Planète Femmes - Centre El Paso (Mena)- Service Entraide Migrants.*

1.4. Quelles dimensions de leur bien-être ont été impactées et comment ?

(Voir Tableau statistique ci-après)

Près de 7 personnes sur 10 ayant répondu à l’évaluation reconnaissent que le PCS a facilité les rencontres et près de 6 sur 10 estiment que le dispositif a impacté leur sentiment d’intégration sociale, soit le sentiment d’avoir sa place dans la société et d’y être reconnu. Viennent ensuite les impacts sur les relations amicales et l’équilibre personnel (re)trouvés par les participants des actions du PCS. Cela se traduit surtout dans le travail sur l’estime de soi et la capacité des personnes à se mobiliser pour une activité. Sont aussi mis en évidence les impacts sur l’accès à l’information et à la communication : une réponse sur 2 y montre une amélioration qui doit être poursuivie surtout de manière transversale aux différentes thématiques couvertes par le PCS.

D’autres impacts relevés concernent la capacité des bénéficiaires à utiliser l’information reçue, à partager une expression affective, à oser s’exprimer librement et à exprimer/ressentir des valeurs de respect, d’ouverture et de tolérance (pratiquement la moitié).

1.5. Quelles améliorations cela représente-t-il par rapport aux objectifs de départ du PCS ?

Le fait que les principaux critères impactés soient le sentiment d’intégration sociale et de mise en réseau montrent que le PCS a dans l’ensemble bien répondu à la demande de changement de mentalité et de mise en réseau (cfr. diagnostic de départ). Il est encourageant d’y lire que la méthodologie suivie (concertation accrue, temps de formations partagés, ouverture de la subvention annuelle à des projets très divers) est porteuse de résultats positifs. Cette dynamique doit être poursuivie pour améliorer les autres dimensions du bien-être.

1.6. Quelles dimensions n’ont pas été impactées ? Que faudrait-il améliorer ?

Les critères les moins impactés (cfr. tableau ci-dessous) sont ceux touchant à l’amélioration de l’alimentation, du pouvoir d’achat, du sentiment d’équité et de justice, de la démocratie participative (concertation entre citoyens et élus) et de la responsabilité environnementale (logement décent, écologie et amélioration du cadre de vie).

Les questions touchant à l’alimentation, à l’amélioration du cadre de vie et du logement peuvent être transposées dans des actions de sensibilisation très concrètes et menées par le PCS.

Les aspects de démocratie participative peuvent être encouragés par la co-construction des actions du PCS avec les citoyens et leur présence dans les temps de concertation.

Par ailleurs, les questions d'augmentation du pouvoir d'achat, d'accès au logement, de mobilité et celles touchant au sentiment de justice doivent être relayées, ne dépendant pas immédiatement de l'action du PCS.

1.7. Que faut-il changer ou améliorer dans la méthodologie du PCS pour toucher davantage de public ?

Une amélioration souhaitée est d'impliquer davantage les bénéficiaires en leur demandant non seulement leur avis, mais leur participation dans les temps de concertation et les actions, ainsi que dans l'évaluation du dispositif.

Mieux identifier le PCS à travers les actions subsidiées : permettre aux bénéficiaires d'une action subsidiée de faire le lien entre celle-ci et les objectifs du PCS. Organiser un moment d'évaluation conjointe avec les partenaires et leurs bénéficiaires de manière transversale pour permettre à chacun de se rendre compte des projets soutenus, de les évaluer et de les confronter aux besoins ou attentes des bénéficiaires. Cela permettra aux projets futurs d'être co-construits et en adéquation avec la réalité du quotidien de ces personnes.

Il importe aussi que les partenaires deviennent co-responsables du plan en dépassant la logique du simple subventionnement. En effet, ils doivent intégrer le fait d'être co-auteurs et donc co-responsables du succès des actions en mobilisant leurs publics et en travaillant sur la notion de bien-être commun. Le fait d'organiser un appel à projet annuel ne fractionne nullement la notion de cohésion mais au contraire permet un élargissement dans la prise en compte du bien-être de la population. Il faut des porteurs de projet. Ce n'est pas toujours au PCS de les initier.

1.8. Les bénéficiaires du PCS sont-ils ceux qui en avaient le plus besoin ? Y a-t-il d'autres catégories de personnes qui n'ont pu être concernées ?

Le fait de subventionner annuellement une série de projets élaborés par des partenaires de terrain et de 1^{ère} ligne permet de toucher directement les publics cibles. Nous pouvons considérer que, pour ces actions, ce sont bien les publics qui en avaient besoin qui ont été touchés.

Pour les actions directement inscrites dans le plan, elles ont une portée plus large et ne visent pas un type de bénéficiaire très précis. Leur vocation est plus généraliste.

Nous ne pouvons exclure que certaines personnes n'ont pu participer aux actions malgré le grand nombre de partenaires associés au PCS et couvrant un large champ de population.

1.9. L'approche développée par le PCS représente-t-elle une plus-value pour les bénéficiaires ? Pour les partenaires ? Pour d'autres politiques locales ?

Certainement, en ce qui concerne l'implication des bénéficiaires à l'évaluation du processus.

Assurément pour les partenaires qui ont reconnu les bénéfices des temps de concertation, de mise en réseau et de formations. Ceux-ci sont d'ailleurs demandeurs de concertation transversale accrue.

Toutefois, il est à noter la difficulté de la mobilisation d'une partie des bénéficiaires et participants, des professionnels et des élus.

Le lien avec les autres politiques locales est relativement assuré par les élus qui font écho du PCS auprès des autres dispositifs. Mais il n'y a pas de moments concertés officiellement (ex : PCDR-PCS ; Plan d'ancrage communal-PCS).

1.10. Y a-t-il eu un effet levier du PCS ? Sur quoi ?

Oui pour un rapprochement entre la concertation Axe 1 ISP du PCS et le Comité local élargi de la Maison de l'Emploi.

Les rencontres « réseau » du jeudi midi s'inspirent du PCS tout en privilégiant le côté officieux et convivial des échanges.

1.11. Comment aller plus loin dans la plus-value de l'approche PCS et de son impact sur le bien-être ?

Poursuivre le travail de réseautage avec les partenaires locaux en renforçant les impacts qui ont faiblement bénéficié du PCS jusqu'à présent (voir tableau ci-dessous et 1.6. + 3.1.). Tout en maintenant le travail accompli sur les critères les plus impactés.

2. Impact du PCS sur la capacité des acteurs (partenaires et bénéficiaires) à assurer le bien-être de tous

2.1. Le PCS a-t-il permis de faire mieux travailler les acteurs ensemble ? Comment ?

Les temps de concertation, de coordination entre partenaires ont certainement contribué au développement d'une vision commune et d'objectifs partagés entre acteurs locaux. Le contact pris lors des réunions du PCS permet un échange constructif d'informations prolongé en dehors de ces réunions. Gembloux a besoin du rapprochement des partenaires via les réunions de concertation, d'échange et de coordination d'où le mot cohésion prend tout son sens.

- Intéressant de rencontrer les partenaires : ce sont des occasions de prendre la température, de voir les spécificités propres à Gembloux quand on travaille dans un autre domaine.
- Un échange de savoirs notamment via l'intervention de personnes extérieures (justice de paix, architecte, la médiation « médiatoit »), qui permet ensuite de jouer au mieux les missions de relais.
- Croiser les constats de chacun des partenaires pour pouvoir ensuite créer des projets communs (Journée « Enchanté », carte de poche, Village prévention, ...).
- La dimension essentielle est la concertation, être complémentaires, échanger sur les projets, élargir les effets dans l'accompagnement du bénéficiaire, faire des liens pour pouvoir mieux orienter la personne. Si c'est bénéfique pour les partenaires, ça le sera aussi pour les bénéficiaires.

A-t-il permis d'impliquer de nouveaux partenaires ?

Oui, comme certaines associations de quartier, comme des associations qui ne partageaient pas à priori le même champ d'action ou réseau professionnel.

Cela a permis de remettre en contact des professionnels entre eux : Enseignement secondaire et supérieur ; associatif extrascolaire ; acteurs ISP ; associations d'entraide et de 1^{ère} ligne.

Quelles actions sont significatives à ce niveau ?

Quelques exemples, parmi d'autres :

- **Studio Fouillis** : Studio dont le locataire est aussi garant de l'entretien, de la propreté du bâtiment et veille au respect des règles. Cela lui a permis de connaître les autres locataires et se sent bien intégré. Il est le référent du bâtiment.
- **Excursions** : permettent aux personnes de se rencontrer et de se rapprocher des autres. Via l'ensemble des activités proposées aux bénéficiaires, l'insertion socioprofessionnelle est aussi privilégiée.

- **Journées portes ouvertes et du Handicap** : mise en contact avec les autres personnes. Meilleure estime de soi, gestion de stress. L'importance des actions communautaires, la démythification du handicap, manière de montrer les compétences artistiques, familiales, professionnelles que peuvent posséder la personne handicapée. Sensibilisation des écoles primaires, secondaires et tout public.
- **Ateliers CV** : L'accueil de la Cedeg, la disponibilité des personnes pour aider permet d'être plus confiante et savoir vers qui se tourner pour demander de l'aide, apprendre à avoir confiance en l'autre et développement de la confiance en soi.
- **Planète Femmes**: Activités de création et d'expression permettant de rompre l'isolement. Maintenant, le public se compose plus de mamans seules avec enfants. Il faut changer la manière de fonctionner, s'adapter à ce nouveau public.
- **Comités de quartier**: Besoin de relais et de synergies avec les autres associations gembloutoises.

Réaction d'un participant : l'activité a permis de rire tous ensemble. Le rire est l'aboutissement de la réussite de l'activité et de l'implication de la personne. Si on rit, c'est gagné en termes de cohésion.

2.2. Quel a été le rôle du Comité d'Accompagnement ? Est-il devenu un organe de référence en matière de stratégie commune ?

Le rôle du Comité d'accompagnement a été de valider en confiance le travail mené par les partenaires. La bonne information régulière des membres du Comité a probablement permis une transparence qui a facilité la continuité du dispositif.

2.3. Le PCS a-t-il permis de progresser vers des actions impliquant les citoyens (co-responsabilisation et co-construction de projets) ? Citoyens acteurs – Co-partenaires de projets ?

L'évaluation a mis en évidence le développement de la confiance établie lors des rencontres, le fait pour les bénéficiaires d'oser s'interpeller, oser dire quand quelque chose ne va pas. Ce caractère ouvert du dispositif favorise la coresponsabilité et la co-construction du processus. Il importe donc de privilégier ces réunions de concertation et d'échange entre les différents partenaires et bénéficiaires.

Il existe différent type de participation : en amont ou en aval du dispositif.

En amont, les personnes peuvent être intégrées directement ou indirectement lors d'un projet en leur demandant leur avis, et en aval, en réalisant des évaluations avec eux. Différents paramètres jouent dans la participation et la mobilisation des personnes.

Certaines activités sont réalisées sur le territoire gembloutois où toute la population est invitée pour éviter toute stigmatisation du public. Ex : animations réalisées à l'espace communautaire, au quartier Tous Vents, au Caféthé,

Les bénéficiaires ont-ils été co-constructeurs d'un projet ? Ou a-t-on maintenu ou renforcé un certain clientélisme en fonction de ce qui a été proposé ? Les personnes sont-elles en demande d'un projet ? Ce n'est pas toujours le cas. Pour certaines actions, il est certain qu'elles répondent à une demande précise des bénéficiaires. Pour d'autres, elles émanent d'une projection des professionnels sur les besoins des bénéficiaires. C'est donc à ce niveau-ci que l'évaluation par les bénéficiaires est essentielle pour ajuster ces actions à leurs besoins.

Les associations, dans la mesure du possible, essaient de travailler avec leurs bénéficiaires en prenant en compte les attentes de ceux-ci pour programmer leurs ateliers. Co-construire la cohésion oui mais avec certaines limites (mobilisation des bénéficiaires ?).

Le décret PCS détermine qu'il faut rendre la personne participative dans les projets, en faire un citoyen actif. L'évaluation faite par le bénéficiaire demandée par le PCS garantit leur participation dans la « cohésion ». Toutefois, à l'expérience, il faut d'abord savoir où les priorités des personnes se trouvent.

Savoir se faire évaluer par les bénéficiaires et par les partenaires mérite donc d'être poursuivi. Au niveau de l'évaluation individuelle, seul le bénéficiaire peut répondre : cela lui permet d'avoir sa place, de se sentir valorisé. Toutefois, ceux qui se sont exprimés sont ceux qui vont mieux. L'absence de participation et de réponses à l'évaluation par les personnes les plus fragilisées ne permet pas de savoir en quoi le PCS les a aidé ou non. L'évaluation par les bénéficiaires se faisait sur base des activités ou actions auxquelles ils ont participé. Cela ne faisait pas sens pour eux de savoir ce qu'est le PCS à partir du moment où les actions menées répondent à leur attente ou à celle de leur association (cfr. 1.7).

Un autre questionnement porte sur le choix des publics fragilisés : Pourquoi devoir travailler sur le lien social dans les quartiers défavorisés alors que dans les autres plus aisés, il n'y a pas plus de dynamique et que les citoyens ne sont pas plus demandeurs ?

2.4. Que faudrait-il améliorer ?

Une limite à l'idéal participatif du PCS serait de forcer les partenaires et les bénéficiaires à devenir citoyens-acteurs-responsables de tout le processus. Or, la question de la mobilisation, de la motivation individuelle et la réalité des limites professionnelles met en balance cet idéal dans la réalisation concrète des actions. Trop de sollicitations participatives risquent de tuer la participation spontanée de tous, professionnels et citoyens.

Aide financière ponctuelle ou structurelle ?

Nombreux ont été les partenaires rappelant l'importance des subsides annuels pour mettre sur pied des projets pour un public qu'on estime être en besoin par rapport aux objectifs du PCS. Faut-il pour cela soutenir une action plus structurelle ou une action plus ponctuelle ? Le soutien financier doit-il s'arrêter pour que les actions s'assument seules ? NON répondent les partenaires. La particularité du PCS de GEMBLoux est de soutenir les deux. A Gembloux, certains souhaitent mener des actions ponctuelles et d'autres préfèrent mener une action plus structurelle. L'une comme l'autre n'empêche pas la prise en compte du bien-être sous divers aspects.

2.5. Le PCS a-t-il permis de renforcer des liens de solidarité dans la société ? Apporte-t-il un plus aux politiques existantes ? A-t-il permis d'affirmer des valeurs communes ?

Le PCS a mis en évidence la bonne collaboration entre les acteurs locaux pour orienter la personne vers le bon service ou lui fournir la bonne information permettant de mieux agir pour elle. Pouvoir mettre un visage sur un nom et de connaître le fonctionnement des partenaires même si le public n'est pas le même est une vraie avancée du PCS (Mieux connaître l'autre, mieux connaître ce qu'il fait et mettre sur pied des actions communes en faveur des bénéficiaires. Eviter le double emploi des actions grâce aux réseaux).

Cela a permis de tisser une étoile de réseau autour d'une personne sans la victimiser dans sa situation : c'est au cas par cas en fonction de la problématique personnelle.

En termes de valeurs communes, c'est sans doute la confiance dans et entre les partenaires ainsi que le respect qui ont prévalu. Les liens de solidarité ont été renforcés au niveau professionnel entre les acteurs locaux, mais aussi entre leurs bénéficiaires et des acteurs pas concernés par leurs situations à l'origine.

3. Enseignements pour le prochain PCS

3.1. Sur quels points faut-il être attentif pour que les effets du PCS sur le bien-être de tous soient continus ? Quelles pistes concrètes ont été proposées ?

- L'objectif de cette évaluation est de relayer vers les autorités les projets pour lesquels on a besoin d'un soutien financier. Le PCS doit rester une appréciation de la couleur locale, garantir l'autonomie du dispositif en fonction de la particularité et des constats portés sur la commune.
- Alphabétisation : L'apprentissage du français est la base de tout bien-être. Or dans le PCS actuel, les formations en français ne sont pas reconnues comme axe spécifique mais intégrées dans l'axe ISP. Le Groupe ALPHA estime que l'apprentissage du français doit se trouver en amont. La langue fait partie de l'insertion sociale. Doit-on positionner l'alphabétisation au minimum dans l'axe ISP, ou mieux dans l'axe 4 « lien social » ou créer un axe « Alpha » spécifique ?
- Le décret PCS a donc des limites. C'est difficile de segmenter de façon claire les actions dans les 4 axes. Ca dépend aussi de la manière dont les acteurs voient leurs actions. A l'instar d'autres PCS, il serait intéressant d'envisager à Gembloux un axe interculturel et un axe intergénérationnel spécifiques.
- Une proposition est de lier le PCS à la progression de vie d'une personne en fonction des différents axes.
- Formation sur la motivation des usagers : à réitérer.
- Maintien du travail communautaire typique développé par l'axe 4 « lien social » : construire un projet avec les usagers. Ex : la carte, Enchanté,...
- Nouveau constat : le public se compose plus de mamans seules avec enfants. Il faut changer la manière de fonctionner, s'adapter à ce nouveau public.

3.2. Que faudrait-il faire pour permettre une meilleure implication des citoyens dans le processus et une plus grande affirmation des liens de solidarité et des valeurs communes ?

- poursuivre les temps de concertation et inviter des bénéficiaires à y participer.
- poursuivre le subventionnement des actions ponctuelles car cela permet une plus-value dans la mobilisation.
- Importance de la coordination et du relais : viser la rencontre des autres acteurs (Maintien des plateformes de concertation).

3.3. Comment s'appuyer sur le Comité d'accompagnement pour progresser en ce sens ?

Il serait intéressant de revoir la composition du Comité d'accompagnement en y intégrant :

- le planning familial (non présent à Gembloux au départ du processus)
- un rapporteur de chaque sous-commission thématique (soit par axe, soit définie autrement)

La présence de ces rapporteurs permettrait de dynamiser les débats du Comité et de rapporter en direct les points de vue et besoins des bénéficiaires.

3.4. Au vu des conclusions de l'évaluation réalisée en mars 2012, que conclure pour les 14 actions inscrites dans le plan en termes d'avenir ?

AXE 1 : Insertion socioprofessionnelle

1. Mise en place d'une réflexion et d'actions de **communication et d'information**.

Objectif : améliorer notre communication vers les bénéficiaires

Amélioration satisfaisante mais demande de poursuivre les actions en ce sens.

2. Organisation de modules partagés de **formation** des professionnels sur les **questions de la mise au travail des personnes d'origine étrangère** (ex : législation sur le bénévolat, délivrance de cartes et titres divers, ...).

Objectif : unifier les discours et les informations entre les services ; éviter les déformations d'interprétations.

Action achevée. La présence de nouveaux acteurs sur GEMBLOUX (APD, CAI) permet une actualisation pertinente de ces questions.

3. Coordination des différentes offres et opportunités en matière **d'espace public numérique**.

But : informer la population des accès et formations NTIC possibles sur le territoire ; favoriser ces accès aux personnes en situation précaire.

Véritable besoin partagé par les acteurs ISP – Projets 2012 de la CEDEG avec un large partenariat local.

4. Mise en place d'un partenariat visant la réalisation d'un **feuille informatif en plusieurs langues** destiné à informer les personnes d'origine étrangère des divers services et associations à leur disposition sur le territoire.

But : permettre une meilleure information en langues étrangères.

Réalisé en avril 2012 – A évaluer à l'usage.

5. Coordination d'informations et développement d'actions en matière **d'accompagnement physique**, scriptural et administratif.

But : permettre à des personnes précarisées de franchir les portes d'organismes/associations en les accompagnant temporairement dans leurs démarches.

Amélioration certaine et réalité de la concertation entre acteurs-relais – Actions à poursuivre via les concertations et les appels à projets annuels.

6. Démarche partenariale de **réflexion méthodologique sur la formation** des professionnels en matière de motivation et de sensibilisation des bénéficiaires (intervenants externes, ...).

But : comment assurer une formation de qualité qui soutienne adéquatement les pratiques de terrain.

Formation « Motivation des usagers » suivies par 12 partenaires début 2012. Son succès (contenu et mise en réseau) montre le besoin de poursuivre ce type d'initiatives.

AXE 2 : Accès à un logement décent

7. Coordination d'informations relatives à la **disponibilité de logements** (kots, logements temporaires et d'urgence) via la réalisation d'un inventaire actualisé.

But : améliorer le partage d'informations mises à jour.

Action qui a évolué vers une concertation entre acteurs logement et la tenue de

conférences thématiques. L'élargissement de ces conférences est souhaité.

AXE 3 : Accès à la santé et lutte contre les assuétudes

8. Réalisation d'un **inventaire** des diverses offres de **transport social** (PMR, taxi social, transport de malades, trajets récurrents, ...)

But : informations coordonnées et meilleure information de la population

Action en suspens. Besoin réaffirmé dans l'évaluation 2012.

9. Mise en place d'une réflexion sur **le travail de proximité et l'accueil de 1^{ère} ligne** des situations d'assuétudes, de violences intra-familiales et autres.

But : évaluer les modes d'accueil des situations d'urgence, des victimes et des auteurs et envisager la création d'un service de 1^{ère} ligne.

Action en suspens. Besoin revu sous la forme de partenariats à développer avec des acteurs-ressources extérieurs à faire venir sur Gembloux (permanences).

10. Dynamiser le **Comité de prévention des assuétudes** en lui confiant la coordination de projets ciblés.

But : redéfinir sa composition, ses objectifs et les engagements de ses membres.

Existence de la plateforme santé jouant davantage un rôle de mise en réseau des projets divers menés par les partenaires locaux.

11. Mise en place d'une **opération de lutte et réduction des risques liés à l'abus d'alcool chez les jeunes** (lors de soirées).

But : permettre aux jeunes d'organiser et de participer à des soirées « labellisées » et encadrées en matière de lutte contre la consommation excessive d'alcool.

Action achevée. Toutefois, la question des actions de prévention est largement en suspens. Il manque d'opérateurs capables de travailler la continuité de ces actions.

AXE 4 : Retissage du lien social, intergénérationnel et interculturel

12. Concertation entre **offres de services en médiation**

But : développer des services de médiation et les rendre accessibles à tous

Action continuée. La demande est plus précise pour la médiation familiale.

13. **Animations de quartier et soutien aux associations de quartier** par l'établissement de conventions-projets permettant l'occupation de lieux publics (salles, places, espaces, ...)

But : lutter contre l'isolement et développer des solidarités locales

De nombreuses actions depuis 2009 et en continuité. L'évaluation de mars 2012 met en évidence le besoin de poursuivre cet axe en impliquant les citoyens dans la définition, l'organisation et l'évaluation de ces actions.

14. Concertation visant la recherche et l'occupation de manière permanente d'un local/de **locaux adaptés et en suffisance** permettant le développement des actions d'insertion.

Besoins récurrents relayés par les associations

Appel à projets annuels vers les partenaires (tous axes confondus)

9 actions en 2009 ; 17 en 2010 ; 17 en 2011 et 17 en 2012.

Satisfaction générale des partenaires à l'égard de ces appels à projets. Le débat entre aide ponctuelle et structurelle montre la diversité des besoins et la nécessité de conserver une souplesse et une originalité du soutien à Gembloux.

3.5. Quelles actions de mobilisation seraient à prévoir ?

Un manque de visibilité de la transversalité du plan a été relevé, d'où le souhait de renforcer et de montrer les liens entre les différents axes, notamment par des rencontres informelles. La demande porte entre autres sur la présentation des projets subventionnés par le PCS dans les autres axes.

Propositions concrètes d'actions futures

Axe 1 :

- modules spécifiques « je construis mon CV » pour les étudiants pendant des périodes de congés scolaires + proposer un CV minute permettant de répondre à l'urgence de la personne en réalisant un CV basique, mais en contrepartie, l'objectif est l'inscription de la personne dans ce module afin de retravailler et approfondir son CV.
- visibilité du pôle emploi local dans le salon « Enchanté »
- création de fiches multimodales de mobilité
- maintien du service écrivains publics

Axe 2 :

- Le PCS peut être attentif à ce que la construction de nouveaux logements ne chasse pas une certaine partie de la population. Garder un certain équilibre dans les catégories sociales sur Gembloux = rôle relais du PCS.
- Réalisation d'une séance d'information sur les modalités d'attribution de logement social à l'intention des locataires.
- Intégrer les missions de l'AIS dans celles de la SLSP dans le but de remettre sur le circuit locatif des bâtiments inoccupés avec des loyers moyens.
- Feuillet informatif sur les acteurs logement au niveau local.
- Petites conférences sur la thématique du logement ouvertes sur un public plus large : information sur les droits et obligations des locataires d'un logement social. Les habitants du quartier sont-ils preneurs ? L'initiative ne devrait-elle pas venir de la société de logement ?
- Information sur l'accueil d'étudiants chez des particuliers.
- Sécurité des quartiers et des immeubles. Ex : Inviter la police locale à expliquer leurs missions de quartier

Axe 3 :

- Développer l'offre de transport en véhicule adapté et/ou le transport généraliste.
- Élargir l'offre de garde malade.
- Problématique du déplacement en chaise roulante dans Gembloux.
- Dresser un profil local de la santé sur Gembloux pour ensuite développer de nouvelles actions plus ciblées.
- Cours de cuisine et d'éducation à la santé via l'alimentation saine.

Axe 4 :

- Activités communautaires : dynamiques de quartier, salon « Enchanté » en donnant un accent sur le développement personnel.
- Parcours d'accueil interculturel pour les personnes d'origine étrangère.
- EPN à vocation généraliste.
- Approche interculturelle de la famille.

Transversalité :

- Favoriser la rencontre entre tous les acteurs des différents axes. Echange de savoirs et d'expériences. A quelle fréquence ?
- Avoir une vision globale du PCS : Via quel(s) outil(s) ? ex : newsletter, calendrier, profil Facebook PCS?
- Formations transversales :
 - * pour les bénéficiaires : estime de soi, communication
 - * pour les professionnels : motivation des usagers, quel outil pour quelle communication, ...
- Formations ALPHA et FLE sur les thèmes de la citoyenneté : soins de santé, comme outils d'apprentissage de la langue française.
- Travail/soutien aux familles monoparentales.
- Renforcement du taxi social.
- Participation des bénéficiaires aux différentes plateformes.

4. Statistiques – Evaluation 2009/2012

Nombre de grilles bénéficiaires reçues:	18
Nombre de grilles partenaires reçues:	25
Total:	43

		<u>Impacts (+ et -)</u> <u>bénéficiaires</u>	<u>Impacts (+ et -)</u> <u>partenaires</u>	<u>Total</u>	<u>% impacts</u>
1/	Accès effectif à l' alimentation (coût, quantité, qualité)	4	2	6	14%
2/	Accès effectif à l' information et à la communication (dont gsm, internet, TV,...)	8	15	23	53%
3/	Accès effectif à un emploi (qui permet d'être un acteur dans la société, de se construire dans de bonnes conditions de travail et de s'épanouir)	4	10	14	33%
4/	Accès effectif à un logement (en ce compris l'accès à l'eau et aux énergies [électricité, gaz, mazout]) adapté aux besoins (taille, coût, accessibilité,)	3	6	9	21%
5/	Accès effectif à un pouvoir d'achat	1	3	4	9%
6/	Accès effectif à une formation et à une éducation de qualité tout au long de la vie (en ce compris : enseignement, formation, éducation parentale, éducation civique)	6	10	16	37%
7/	Accès effectif aux droits sociaux (sécurité sociale, aide sociale, avantages sociaux)	4	9	13	30%
8/	Accès effectif à la santé (état de santé, offre, qualité et coût des soins, accessibilité géographique, ...)	4	10	14	33%

9/	Amélioration de la mobilité pour tous (conditions d'accessibilité aux transports en commun ou alternatifs, mobilité durable, autonomie de déplacement, adaptation de la voirie, ...)	5	7	12	28%
10/	Capacité de gérer l'information et de se l'approprier	10	11	21	49%
11/	Dialogue / concertation entre les citoyens et les élus (responsabilité sociale partagée, démocratie participative et évolution de la gouvernance)	4	5	9	21%
12/	Egalité sociale , justice sociale	10	8	18	42%
13/	Engagement citoyen (volontariat, défense de ses idées, dynamique collective locale, ...)	7	6	13	30%
14/	Equilibre des temps de vie (y compris équilibre entre vie professionnelle et vie privée, temps libre, ...)	7	3	10	23%
15/	Equilibre personnel (autonomie, liberté, capacité de diriger sa vie et d'avoir des projets, estime de soi, confiance en soi, état d'esprit positif, capacité de se remettre en question, ...)	11	13	24	56%
16/	Expression affective et contribution au bonheur (fait de donner et/ou de recevoir de l'affection , de l'amour, de l'amitié, tristesse, solitude, ...)	12	9	21	49%
17/	Facilitation des (favoriser les) rencontres entre les personnes (mise à disposition de locaux, aménagement d'espaces publics, organisation d'activités, liens intergénérationnels et interculturels, ...)	11	18	29	67%
18/	Liberté d'expression / de communication (pouvoir penser et s'exprimer librement)	10	11	21	49%
19/	Participation aux activités culturelles, artistiques, de loisirs, de sport	10	8	18	42%
20/	Qualité de la gouvernance (transparence, cohérence, gestion des finances publiques, ...)	3	2	5	12%
21/	Qualité du cadre de vie (voisinage, propreté, pollution, espaces naturels, ...)	3	6	9	21%
22/	Relations amicales (convivialité, réseau de personnes de confiance sur lesquelles on peut compter)	11	13	24	56%
23/	Relations familiales (vie de famille, entente, parentalité, qualité des relations, ...)	5	7	12	28%

24/	Responsabilité écologique : contribution au respect de la nature et de l'environnement par l'adoption de comportements écologiques (réduction des consommations , tri des déchets, mobilité douce, gestion des énergies renouvelables, agriculture respectueuse, ...)	3	4	7	16%
25/	Sentiment d'intégration sociale (sentiment d'avoir sa place dans la société ou d'en être exclu, sentiment de reconnaissance, d'utilité, de honte, de culpabilité, ...)	12	13	25	58%
26/	Sentiment de sécurité / insécurité (y compris confiance en l'avenir pour soi et pour ses enfants, paix, tranquillité)	6	7	13	30%
27/	Services et commerces de proximité (dont services aux personnes, maintien à domicile, maintien de l'activité en milieu rural, ...)	6	4	10	23%
28/	Solidarité , entraide, soutien social (partage, réseaux d'échanges de services, aide apportée aux personnes / quartiers qui sont dans le besoin, ...)	7	10	17	40%
29/	Traitement équitable face à la justice (fonctionnement de la justice)	3	2	5	12%
30/	Valeurs éthiques et attitudes de sociabilité (respect de la dignité et de l'intégrité humaine, respect des biens, ouverture aux autres et au monde, tolérance , écoute, confiance en l'autre, ...)	10	10	20	47%
31/	Autres	3	3	6	14%

Critères les + impactés par le PCS

1	Facilitation des (favoriser les) rencontres entre les personnes (mise à disposition de locaux, aménagement d'espaces publics, organisation d'activités, liens intergénérationnels et interculturels, ...)	67%	Près de 7 personnes sur 10
2	Sentiment d'intégration sociale (sentiment d'avoir sa place dans la société ou d'en être exclu, sentiment de reconnaissance, d'utilité, de honte, de culpabilité, ...)	58%	Près de 6 personnes sur 10
3	Relations amicales (convivialité, réseau de personnes de confiance sur lesquelles on peut compter)	56%	Près de 6 personnes sur 10
4	Equilibre personnel (autonomie, liberté, capacité de diriger sa vie et d'avoir des projets, estime de soi, confiance en soi, état d'esprit positif, capacité de se remettre en question, ...)	56%	Près de 6 personnes sur 10
5	Accès effectif à l' information et à la communication (dont gsm, internet, TV, ...)	53%	Plus de la moitié

6	Capacité de gérer l'information et de se l'approprier	49%	La moitié des personnes
7	Expression affective et contribution au bonheur (fait de donner et/ou de recevoir de l'affection , de l'amour, de l'amitié, tristesse, solitude, ...)	49%	La moitié des personnes
8	Liberté d'expression / de communication (pouvoir penser et s'exprimer librement)	49%	La moitié des personnes
9	Valeurs éthiques et attitudes de sociabilité (respect de la dignité et de l'intégrité humaine, respect des biens, ouverture aux autres et au monde, tolérance , écoute, confiance en l'autre, ...)	47%	Presque la moitié

Gembloux, le 07 mai 2012.

Françoise DETIENNE – Vinciane MONTARIOL