



ACTIVATION SOCIALE, ENTRE CITOYENNETE ACTIVE ET MISE A L'EMPLOI

Une recherche exploratoire sur les
pratiques en matière d'activation
sociale au sein des CPAS belges

**Greet Van Dooren, Janne Kuppens, Julie Druetz,
Ludo Struyven & Abraham Franssen**

Directeurs de projet: Ludo Struyven & Abraham Franssen

Etude menée pour le compte du SPP Intégration Sociale,
Lutte contre la Pauvreté, Economie Sociale et Politique
des Grandes Villes
Cahier spécial des charges MIIS 2011-01



Publié par
KU Leuven

HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving
HIVA - Institut de recherche sur le Travail et la Société

Parkstraat 47 – bus 5300, BE 3000 Leuven
www.hiva.be

D/2012/4718/5 – ISBN 9789088360343

© 2012 HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Préface

A la demande du Secrétaire d'Etat à l'Intégration Sociale, nous avons mené en 2011 une recherche exploratoire autour de l'activation sociale mise en œuvre dans les CPAS belges. Notre équipe de recherche était composée de chercheurs issus du centre de recherche HIVA (Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving) de la KU Leuven et de chercheurs appartenant Centre d'études sociologiques (CES) des de FUSL (Facultés Universitaires Saint-Louis). Les résultats de cette recherche sont disponibles tant en version francophone que néerlandophone.

Le thème de l'activation sociale est aujourd'hui pratiquement inexploré, tant dans la littérature nationale qu'internationale. Cela a représenté pour nous un défi passionnant car nous ne pouvions que difficilement évaluer, *a priori*, combien l'activation sociale était, dans la pratique, un terrain également exploité encore que partiellement. Toutefois, l'activation sociale, sous des dénominations multiples, semble bien réellement être une réalité dans les CPAS belges. Nous avons rencontré une grande diversité de conceptions et de pratiques combinées à une participation enthousiaste et active, tant pour ce qui fut de répondre à l'enquête en ligne qu'aux études de cas et aux focus groupes. Nous remercions de tout cœur les participants pour leur investissement.

Par ailleurs, nous souhaitons également remercier le SPP Intégration sociale pour l'opportunité unique d'investiguer ce thème sur l'ensemble du territoire belge. Cette exploration n'aurait pas été possible sans le soutien technique de Yo Gazia et ce même pendant les périodes de vacances. Le professeur Yannick Vanderborgt mérite également un remerciement spécial pour ses apports et son soutien bilingues. Enfin, nous tenons à remercier tous les participants des projets d'activation sociale qui ont bien voulu partager leur expérience avec nous.

Contenu

Préface	3
1 Introduction	7
1.1 Les fondements normatifs de l'activation	8
1.1.1 L'activation pour l'émancipation	8
1.1.2 L'activation par la discipline	8
1.1.3 L'activation comme citoyenneté active	10
1.2 Les origines de l'activation sociale dans les CPAS belges	11
1.2.1 L'expérience issue de la pratique	11
1.2.2 Le cadre politique	12
1.3 L'activation sociale dans la présente recherche	13
2 Méthodologie de la recherche	17
3 Visions et rôle du cadre réglementaire	21
3.1 Les visions de l'activation sociale par les CPAS	21
3.1.1 Les buts concrets	21
3.1.2 La vision politique générale en vigueur	22
3.2 Le cadre réglementaire	32
4 Offre et groupes cibles de l'activation sociale	35
4.1 Les types d'activités	35
4.2 L'identification du groupe cible et des participants concernés	37
4.3 Le lien entre l'activation sociale et l'insertion socioprofessionnelle	42
5 Organisation de l'offre	49
5.1 Identification et orientation	49
5.2 Les incitants financiers	51
5.3 L'évaluation	52
5.4 L'organisation interne	54
5.5 L'organisation externe	58
5.6 Le financement	61

6 Les conditions de succès de l'activation sociale	63
6.1 Les obstacles	63
6.2 Les bonnes pratiques	69
6.3 Propositions d'amélioration	73
7 Les principaux enseignements des études de cas	75
7.1 Les origines et l'organisation du projet	76
7.2 Le groupe cible et le contenu du projet	77
7.3 Les collaborateurs	78
7.4 Le financement et l'organisation de l'offre	79
7.5 Les résultats et l'évaluation	79
8 Conclusions générales et recommandations au politique	81
8.1 Synthèse des résultats	82
8.2 Conclusions et discussion	85
8.3 Recommandations	90
8.3.1 Le niveau de pouvoir fédéral	90
8.3.2 Le niveau de pouvoir local et du CPAS	93
8.4 Les pistes pour une étude de suivi	97
- annexes -	101
annexe 1 Questionnaire activation sociale	103
annexe 2 Info selectie case studies	121
annexe 3 Resultaten respons	123
annexe 4 Tabellen: resultaten websurvey	125
annexe 5 Case studies	135
annexe 6 Tabel goede praktijken	201
Bibliographie	213

1 | Introduction

Depuis les années nonante, on constate que l'octroi des allocations sociales est marqué par une tendance croissante à l'activation. La seule fonction compensatrice d'octroi d'allocations sociales de la part des politiques sociales semblait ne pas suffire pour contrer le phénomène d'exclusion sociale qui est un phénomène multi-dimensionnel et multi-factoriel. L'encouragement à une participation active au marché du travail régulier ou à d'autres formes de travail subsidié devint le moyen par excellence dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (Jørgensen, 2004; Raeymaeckers et al., 2009). Cette conception est aujourd'hui solidement intégrée, y compris au sein des CPAS. Mais cette activation des bénéficiaires du droit à l'intégration sociale et équivalents est, dans la pratique, parfois problématique. Le terrain laisse en effet parfois entendre que, pour certains groupes de personnes aidées par le CPAS, l'activation se heurte à ses propres limites. C'est pour cette raison que de nouvelles formes et stratégies d'activation font leur apparition, une de celles-ci étant reprise sous les termes 'activation sociale'.

Bien que le terme 'activation' soit ancré internationalement dans le jargon politique, l'éclaircissement du contenu du concept présente certaines difficultés (Amilcar, 2008; Barbier, 2005; Jørgensen, 2004; Serrano Pascual, 2004). Tant dans la littérature que dans la pratique, on admet généralement deux significations au terme d'activation. Dans la première, l'activation lie explicitement la politique sociale à des règles et programmes systématiques en vue d'augmenter la participation des personnes au marché du travail (intégration au marché de l'emploi). L'autre acception du concept place de manière centrale non plus uniquement l'intégration au marché du travail de ces personnes mais aussi de manière plus large leur participation sociale et leur intégration à la société (intégration sociale). Le concept d'activation se voit ainsi assigné plusieurs significations et est, en conséquence, mis en œuvre de manières différentes sur le terrain. Sa mise en œuvre diffère d'un pays à l'autre, en fonction des contextes institutionnels et politiques, mais aussi à

l'intérieur même d'un pays – pensons par exemple à notre pays, où l'on constate dans de nombreux domaines des différences notables entre Régions, entre communes ou villes et entre marchés locaux de l'emploi.

Nous nous intéresserons dans ce qui suit à l'activation 'sociale' et à la manière dont les CPAS belges lui donnent corps. Cette introduction propose l'ébauche d'un cadre normatif qui sous-tend l'activation (sociale). Ensuite, nous discuterons du terrain de l'activation sociale dans les CPAS belges, tant du point de vue des pratiques que du cadre légal.

1.1 Les fondements normatifs de l'activation

Les pratiques d'activation sociale peuvent difficilement être situées dans une seule et même acception normative de l'activation dans la mesure où elles sont, la plupart du temps, inspirées par des conceptions issues d'écoles de pensée différentes (Grymonprez, Krols, Claessens, Dehertogh & Maelstaf, 2010; Tuteleers, 2007). Une distinction que l'on rencontre régulièrement est celle entre la vision *émancipatoire* et la vision *disciplinaire* de l'activation.

1.1.1 L'activation pour l'émancipation

La conception émancipatoire de l'activation pose comme élément central le besoin de réintégration de celui qui est socialement exclu. Faire de l'activation selon une vision émancipatoire peut être considéré comme le fait de réaliser les droits sociaux fondamentaux de chaque individu de la société. L'objectif central est l'épanouissement social maximal. L'accent n'est donc pas seulement mis sur une insertion socioprofessionnelle mais tout autant sur une émancipation sociale, culturelle et politique (Grymonprez, Krols, Claessens, Dehertogh & Maelstaf, 2010). Voilà pourquoi cette approche peut facilement être liée à une approche des droits inconditionnels. Toute forme de réciprocité ne doit cependant pas être exclue mais ce sont bien les droits qui prévaudront. Cette conception de l'activation admet qu'on ne peut imposer des devoirs au citoyen que lorsque les autorités leur donnent les chances de les réaliser (Seynaeve, Hermans, Declercq & Lammertyn, 2004).

1.1.2 L'activation par la discipline

L'activation peut également être comprise comme une réaction disciplinaire à la dépendance à l'aide sociale (voir entre autres Mead, 1986; Murray, 1984). C'est l'approche par les devoirs qui prévaut dans ce courant de pensée que l'on peut qualifier de 'communautaire' et 'conservateur'. Les droits ne sont pas universels mais conditionnels et ce, selon l'effort (qui sera sanctionné) que le bénéficiaire de

L'allocation sociale fournit lui-même pour trouver du travail, pour répondre à une offre d'emploi ou pour collaborer à son trajet d'intégration. L'idée est que le filet de sécurité financier garanti par l'Etat social est trop généreux, ce qui entraîne une installation des ayants droits dans une culture de dépendance (Hermans, Van Hamme & Lammertyn, 1999; Tuteleers, 2007). C'est pour cette raison que les politiques sociales limitent le droit aux allocations et que les ayants droits sont obligés d'accepter un emploi comme contre-prestation de l'allocation reçue, comme c'est le cas dans l'approche du workfare (Torfing, 1999).

Une approche plus 'tempérée', qui se distingue du communautarisme inspiré de conservatisme de Mead et Murray, est le courant de la 'Troisième Voie'. Elle a été largement adoptée par la politique britannique du New Labour à l'époque de Tony Blair et est théoriquement inspirée par le sociologue Anthony Giddens. Elle présente comme essentielle la réassociation des droits et des devoirs ou en d'autres mots, la restauration du principe de réciprocité. La typologie de la réciprocité de Mau (2003; 2004) nous montre qu'elle peut aussi présenter des graduations. Il différencie quatre variantes graduées allant de la 'réciprocité généralisée' (généreuse, peu de conditions) à la 'réciprocité obligée' (fortes conditions, fort lien avec les devoirs) en passant par la 'réciprocité équilibrée' (principe d'équivalence dépendant de la prime reçue comme c'est le cas pour l'indemnisation de chômage) et par la 'réciprocité d'opportunité' (idée de filet de secours, droits limités) (voir aussi 3.1.2).

Qu'il s'agisse d'une conception étroite ou large de la conditionnalité, ce qui est posé comme central dans cette vision est que les interventions du politique au nom de la discipline se font au moyen de sanctions. On présuppose un modèle de responsabilité, voire de culpabilité individuelle, dans lequel les causes du non emploi sont davantage imputées à l'ayant droit qu'à des facteurs structurels comme les conditions économiques. On attend donc surtout des ayants droits d'allocations sociales qu'ils fournissent eux-mêmes les efforts nécessaires pour améliorer leur intégration (Nicaise, 2001; Tuteleers, 2007). Dans la variante disciplinaire de l'activation, on utilise l'activation comme un 'bâton' (Lammertyn, 1998): on force le citoyen à se conformer aux valeurs dominantes de la société et à s'adapter aux exigences du marché de l'emploi (Hermans, Van Hamme & Lammertyn, 1999). Le manque de collaboration a pour conséquence une suspension de l'allocation.

La conception moralisante de l'activation est quelque peu apparentée à cette conception disciplinaire de l'activation. Le psychiatre britannique Theodore Dalrymple incarne typiquement cette vision qui se base entre autres sur la distinction établie par Murray entre les 'pauvres méritants' et les 'pauvres non méritants' pour lutter contre la culture de dépendance des allocataires. Elle représente l'inquiétude de la classe moyenne qui ressent comme une menace la sous-culture des pauvres, sans emplois et allocataires sociaux sans éthique du travail, pour la

morale ambiante du travail, pour la stabilité et pour le fonctionnement de la société (Grymonprez, Krols, Claessens, Dehertogh & Maelstaf, 2010; Tuteleers, 2007). Les mesures d'activation ont alors pour objectif de diminuer le fossé entre la sous-classe et le reste de la société.

1.1.3 L'activation comme citoyenneté active

L'insertion socioprofessionnelle et l'intégration et la participation sociale considérées de manière plus large ne doivent pas nécessairement être opposées mais peuvent aussi se situer dans le prolongement l'une de l'autre. La question est de savoir dans quelle mesure le travail rémunéré est considéré comme 'le' moyen privilégié pour parvenir à l'intégration sociale. À l'inverse, est-ce la participation sociale qui est considérée comme un moyen pour une intégration (ultérieure) sur le marché du travail? La participation sociale peut-elle aussi être poursuivie pour elle-même, comme un fin en soi et sans qu'il n'y ait de perspective d'emploi (parce que ce n'est, par exemple, pas possible)? Dans la pratique, plus les travailleurs sociaux activent des groupes de personnes, plus ils se heurtent à des limites. Ce mécanisme est bien illustré par l'élargissement de l'offre du CPAS d'Anvers (voir ci-dessous). L'accent mis sur une participation active de tous ('tout le monde participe') représente selon Franssen un changement de paradigme dans l'aide sociale. On n'est donc plus dans le paradigme de la 'dépendance assistée' mais dans celui de la 'participation active de chacun' (Franssen, 2002). Ce changement se manifeste dans des mesures diverses introduites dès le début des années nonante et marquées par une conditionnalisation et une contractualisation croissantes entre pouvoirs publics et usagers, mais également par une diversité de pratiques visant à l'intégration sociale de ceux qui sont trop éloignés de l'emploi.

Même si elles sont déconnectées de l'obligation d'emploi, certains CPAS de notre pays placent leur large éventail d'activités en matière d'activation sous l'appellation plus large de 'promotion de la cohésion sociale'. La conception est ici que chaque société a, dans une certaine mesure, besoin de cohésion sociale, de lien entre les citoyens. La citoyenneté active comme forme de lien implique que tous les membres de la société prennent leurs responsabilités et donnent forme à la société dans laquelle ils vivent de manière active. Cela offre en même temps la possibilité aux citoyens de développer leurs capacités (Konle-Seidl & Eichhorst, 2008; Betzelt & Bothfeld, 2011). L'activation est ici donc fonction d'une 'citoyenneté active': la capacité de prendre part, à part entière, à la société afin d'obtenir une meilleure qualité de vie. Cette conception de l'empowerment (capacitation) dans le travail social vise de plus à stimuler les personnes, à mettre l'accent sur leurs forces, talents, intérêts tout en reconnaissant et en se souciant des vulnérabilités sur les plans individuel, social et sociétal (Steenkens, Sannen & Van Regenmortel, 2010). Personne n'est 'abandonné' ni libéré de ses obligations, en

raison d'une croyance fondamentale en les possibilités de chacun et au rôle essentiel de la société de mobiliser les forces et les chances des personnes et d'inviter de manière active les gens à participer à la société. L'objectif de l'empowerment est le renforcement des personnes concernées et une prise en charge qui favorise l'ancrage. La participation est un aspect central de l'empowerment. Ceci signifie par contre bien une participation sur mesure, en tenant compte tant des forces que des vulnérabilités de chacun. L'empowerment est une construction stratifiée ('multi-niveau') et suppose que les problèmes sociaux tels que la pauvreté, l'exclusion et le chômage sont considérés comme la résultante d'un ensemble de facteurs aux niveaux micro, méso et macro. Cette vision stratifiée propose également une responsabilité partagée dans la lutte contre les problèmes sociaux.

En considération de ce qui a été dit précédemment, se pose la question de savoir si, sous l'appellation 'd'activation sociale', peuvent également se retrouver des positions qui posent la participation comme condition de maintien de l'allocation. Dans une perspective de bien-être social, l'accent sera davantage mis sur le côté non répressif et sur les aspects de soutien et d'encouragement, alors que dans une perspective de participation au marché du travail, on mettra plus facilement l'accent sur les obligations. Inutile de préciser que ceci peut se heurter à certaines conceptions actuelles du bénévolat – comme expression libre et volontaire de la citoyenneté démocratique. D'après certains, ceci remet en cause la signification même du bénévolat. En effet, si le bénévolat est rendu obligatoire, on en compromet le caractère 'bénévole' (Van Regenmortel, 2009).

1.2 Les origines de l'activation sociale dans les CPAS belges

1.2.1 L'expérience issue de la pratique

La politique sociale belge est fondée sur deux piliers: celui de la sécurité sociale et celui de l'aide sociale. Dans notre pays, l'aide sociale est généralement organisée au niveau local, par les CPAS. Elle représente pour beaucoup le dernier filet de sécurité après épuisement des droits au chômage, bien qu'en Belgique ceux-ci soient (à quelques catégories près) illimités dans le temps, ou avant d'y avoir accès. Les allocataires de l'aide sociale forment un groupe particulièrement hétérogène, caractérisé par des problèmes de multiples ordres (Fret, 1997; Janssens, 2011). Leur profil ne correspond pas toujours aux exigences de plus en plus fortes imposées par le marché de l'emploi. Ce décalage peut s'exprimer au niveau de plusieurs obstacles et dans plusieurs dimensions, qui ne sont seulement directement liés au marché du travail. Au CPAS d'Anvers, on enregistre les obstacles de manière systématique et ce sur base d'un instrument de mesure uniforme (MPSA ou Instrument de mesure pour l'activation socioprofessionnelle et sociale). Une radioscopie de la population

du CPAS d'Anvers a montré qu'il existe un groupe de personnes qui ne sont 'pas (encore) plaçables' qui, au contraire du groupe de 'plaçables', est caractérisé par une grande distance au marché du travail (Struyven, Heylen & Van Hemel, 2010). Alors que les 'plaçables' peuvent être activés professionnellement (entre autres au moyen de la mise à l'emploi via l'article 60 §7 ou l'article 61 de la loi organique, éventuellement accompagné d'une éducation et d'une formation), les pas (encore) plaçables se trouvent (momentanément) hors du marché de l'emploi. Ils appartiennent au segment social le plus vulnérable de la population et une prise en charge effective de leurs problèmes demande souvent des interventions du secteur de l'aide sociale.

La mise en évidence de ce groupe d'usagers 'pas (encore) plaçables' a donné lieu à l'élaboration d'une offre en matière d'activation 'sociale' au sein du CPAS d'Anvers. L'activation sociale est entendue ici comme la réalisation d'activités non rémunérées ou la création d'un réseau personnel en vue d'une plus grande autonomie et d'une intégration et participation sociales maximales (Struyven, Heylen & Van Hemel, 2010; Stevensen, 2005). Pour certains, à savoir les pas *encore* plaçables, cette forme d'activation est un premier pas vers le marché de l'emploi tandis que pour d'autres, les *non* plaçables, l'activation sociale présente un caractère plus ou moins permanent, l'objectif n'étant pas d'aboutir à un travail rémunéré. L'activation sociale revêt donc une double finalité: elle est aussi bien un *tremplin vers* le travail rémunéré qu'une *alternative pour* celui-ci. Reste inexplorée la mesure dans laquelle et la manière dont les autres CPAS établissent les frontières du travail d'activation. C'est ce manque de connaissances que la présente étude cherchera à combler.

1.2.2 Le cadre politique

Dès le départ on trouve dans la réglementation belge des éléments concernant cette double orientation de l'activation. En effet, le fonctionnement des CPAS de Belgique est basé sur deux lois importantes: la loi organique du 8 juillet 1976 et la loi concernant le droit à l'intégration sociale (DIS) de 2002.

La loi organique du 8 juillet 1976 ('Loi de 1976') détermine que chaque personne a droit à l'aide sociale dans le but que tout un chacun ait la possibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine. Avec l'introduction du Droit à l'intégration sociale, c'est l'activation du bénéficiaire qui a été instituée comme centrale en 2002 (Raeymaeckers et al., 2009). Cette loi remplace la loi antérieure du Minimum de Moyens d'Existence (1974) et vise à garantir la (ré)intégration de ceux qui sont exclus du marché du travail et qui n'ont pas de moyens suffisants pour vivre dans la société. La mise au travail est considérée par le législateur comme le concept-clé pour promouvoir l'intégration sociale. Dans la pratique, les CPAS concrétisent ce droit à l'intégration sociale au moyen de trois instruments:

le revenu d'intégration sociale (RIS), la mise au travail (via l'article 60 §7 ou l'article 61 de la Loi de 1976 ou via une autre mesure d'activation) et le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS).

La loi organique confie donc une vaste mission aux CPAS ou, en tout cas, une mission d'intégration sociale qui peut se faire d'une façon très large. Le moment de sa création n'est pas étranger à cela. En effet, la loi organique a été créée à un moment où les droits sociaux des citoyens primaient tandis que la loi concernant le droit à l'intégration sociale fut créée après 10 ans d'acquisition d'expérience en matière de contrats d'intégration pour les jeunes, période pendant laquelle le travail s'est vu considérer comme le moyen d'intégration par excellence.

1.3 L'activation sociale dans la présente recherche

La littérature traitant de l'activation ne dit pas si l'activation comprend ou non l'activation sociale. La définition de l'activation est imprécise, surtout dans un contexte international dans lequel différentes cultures développent un langage propre pour nommer des pratiques similaires et ce, d'autant plus en ce qui concerne l'activation sociale. Certains auteurs suggèrent de donner une définition 'ouverte' de l'activation sociale, comme pour l'intégration sociale pour laquelle la différence avec l'activation s'estompe.¹ D'autres ont tenté de spécifier plus avant le concept sur base d'une exploration des conceptions normatives (entre autres Tuteleers, 2007). Dans la présente recherche, nous supposons une spécificité de l'activation sociale par rapport à l'activation socioprofessionnelle. En d'autres mots, toute activation n'est pas sociale. La définition ne peut par ailleurs être formulée de manière trop restrictive, afin de pouvoir saisir la diversité des pratiques et des conceptions qu'ont les CPAS de l'activation sociale (l'activation sociale qui ne doit pas nécessairement mener à l'activation socioprofessionnelle, l'activation sociale comme premier pas vers le travail, le bénévolat contraint ou non, ...), en fonction notamment des spécificités régionales (cf. le décret en Wallonie) et des manières de délimiter les groupes cibles pour l'activation sociale (par rapport au groupe cible d'insertion socioprofessionnelle).

L'activation sociale comme forme spécifique d'activation n'est pas déterminée dans la réglementation dans notre pays. C'est également le cas dans d'autres pays. L'exception sont les Pays-Bas qui définissent à travers l'article 6 du WWB (Wet Werk en Bijstand) l'activation sociale comme 'l'accomplissement d'activités sociales non rémunérées et utiles centrées sur l'engagement vers le travail ou, si le pas vers le travail n'est pas encore possible, sur la participation sociale autonome'. Il

¹ Par exemple, une étude du Nederlandse Sociaal en Cultureel Planbureau (2003) identifie trois stratégies d'activation sociale sur base de 20 projets aux Pays-Bas: la stratégie individuelle, centrée sur une attention à l'individu; la stratégie instrumentale, centrée sur des instruments spécifiques pour des activités utiles ou du travail subsidié et enfin la stratégie orientée sur le marché, centrée sur la création d'opportunités de travail indépendant.

peut s'agir de l'accomplissement d'une activité bénévole mais aussi de tâches en rapport avec des services de proximité à la condition que l'utilisateur prenne lui-même l'initiative de ce service de proximité. L'idée est que l'activation sociale diminue l'éloignement du marché du travail et, pour cette raison, peut être un moyen adéquat lorsqu'il est impossible pour l'utilisateur de fonctionner en situation de travail. Le Nederlandse Thesaurus zorg en welzijn² décrit le concept comme suit: 'Forme d'accompagnement individuel intensif (organisé par les communes, les établissements de soin ou les organismes de bien-être) par lequel les personnes peuvent entreprendre sur base volontaire de nouvelles activités et rompre leur isolement; il peut également être un premier pas vers un travail rémunéré; les trajets d'activation sociale sont considérés comme des trajets accomplis lorsqu'il y a passage vers des trajets d'insertion socioprofessionnelle, vers du bénévolat sans accompagnement ou vers des parcours de soin'. Ici aussi les deux fonctions - sociale et professionnelle - sont liées, via une graduation dans l'offre d'activités.

Sur base de ce qui vient d'être dit, nous utiliserons dans cette recherche la définition suivante de l'activation sociale: l'activation sociale est 'l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, (1) soit comme but en soi, (2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, (3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré'.³

La définition donnée ci-dessus illustre le caractère multifonctionnel de l'offre en matière d'activation sociale. Sous le vocable 'activation sociale', c'est un vaste éventail d'activités qui est offert, allant de projets de formation comme des cours de langue et d'informatique à des activités proposées dans un centre de jour, des activités socioculturelles et récréatives, des groupes de parole, *arbeidszorg*,⁴ etc. Le bénévolat peut également en faire partie.⁵

L'objectif de cette recherche est de réaliser une cartographie de l'offre en matière d'activation sociale sur base de données empiriques récoltées dans l'ensemble des CPAS belges. Nous souhaitons comprendre la manière dont l'activation so-

2 <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/socialeactivering.htm>.

3 Il y a un large consensus parmi les CPAS concernant cette description de l'activation sociale. Les résultats de l'enquête en ligne menée auprès des CPAS dans le cadre de cette recherche montrent que 96,6% des répondants sont d'accord avec cette description (voir tableau a4.1 en annexe). Ceci signifie que le terme est sensé tant pour les CPAS néerlandophones que francophones.

4 Arbeidszorg est un terme typiquement flamand pour lequel il n'existe pas d'équivalent direct en Belgique francophone. C'est une forme de travail centrée sur les personnes qui ne peuvent pas, pas encore ou plus entrer sur le marché du travail régulier ou protégé. L'*arbeidszorg* concrétise pour ces personnes le droit au travail en leur donnant des activités simples de travail dans un environnement de travail centré sur la production ou les services où est également offert un soutien. Les fonctions latentes du travail deviennent possibles pour ces travailleurs, via un travail bénévole et non rémunéré, grâce auquel le bien-être général de ces personnes est stimulé. On pourrait traduire *arbeidszorg* par l'expression 'activité de socialisation au travail'.

5 Le bénévolat est de plus en plus considéré comme un premier pas vers la mise au travail, comme un instrument pour l'accès au marché du travail ou une sorte de transition ou de période d'attente avant de trouver un travail (Alaguero, 2006).

ciale est concrètement réalisée par l'aide que les CPAS offrent. Qui propose quoi? Pourquoi, comment, pour qui et dans quelle mesure? De plus, nous souhaitons également vérifier s'il existe des différences selon la Région, selon le nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale ou équivalents et selon la taille de la commune du CPAS.

Afin de mener à bien cette recherche, plusieurs méthodes ont été utilisées. Cette méthodologie sera plus amplement expliquée dans le deuxième chapitre tandis que les chapitres 3 à 6 offrent une vue d'ensemble des dispositifs et des pratiques d'activation sociale mis en œuvre sur le terrain. Les thématiques investiguées sont les suivantes: la conception de l'activation sociale et le rôle du cadre réglementaire (chapitre 3), l'offre et les groupes cibles de l'activation sociale (chapitre 4), l'organisation de l'offre (chapitre 5) et les conditions de succès de l'activation sociale (chapitre 6). Ensuite, nous discuterons les résultats dans le septième chapitre, sur base de l'observation des pratiques ("interesting practices") de huit CPAS répartis dans tout le pays. Le chapitre conclusif 8 propose quant à lui une synthèse des résultats et sera la base des conclusions et recommandations proposées au politique.

2 | Méthodologie de la recherche

Cette recherche a pour but de décrire et d'analyser l'offre aux multiples facettes que les CPAS belges proposent en matière d'activation sociale. Les trois questions de recherche centrales sont les suivantes:

1. comment les CPAS belges mettent-ils en œuvre l'activation sociale?
2. quelles sont les 'bonnes pratiques' que l'on peut détecter et décrire?
3. quelles réglementations politiques sont nécessaires pour développer plus avant et optimiser une politique en matière d'activation sociale?

Afin de répondre à ces questions de recherche, nous ferons appel à plusieurs méthodes de recherche en combinant un volet quantitatif et un volet qualitatif. Le volet quantitatif a été obtenu par le biais d'une enquête en ligne adressée à l'ensemble des CPAS belges afin d'obtenir une image représentative des initiatives, des conceptions, des groupes cibles, des caractéristiques organisationnelles, des bonnes pratiques ainsi que des obstacles concernant l'offre. Le questionnaire utilisé à cette fin se trouve en annexe. L'enquête en ligne a été menée entre fin juillet et début septembre 2011. Ce sont au total 234 questionnaires utilisables qui ont été récoltés, portant le taux de réponse total à 39,7% des 589 CPAS belges. Ceci constitue un taux de réponse relativement élevé pour une enquête en ligne et pour un sujet dont nous présumons qu'il n'engage pas de manière équivalente tous les CPAS. On peut donc supposer qu'ont surtout participé à l'enquête les CPAS qui proposent parmi leurs activités des modules d'activation sociale comme définies ci-dessus (voir chapitre 1). Il est toutefois possible que cette variable (des activités en matière d'activation sociale) soit corrélée à d'autres caractéristiques des CPAS tels la Région, la province, la taille de la commune et le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ou équivalents et que, pour ces raisons, les réponses soient biaisées. Sur base d'un examen des deux répartitions (fichier de réponses et population de la recherche), on constate que ce n'est pas le cas pour

toutes les variables citées. En effet, en ce qui concerne les variables de Région et de province, il y a une légère surreprésentation des CPAS flamands et des CPAS situés dans la province d'Anvers. Le taux de réponse est le plus élevé en Flandre (45,5% des CPAS flamands), suivi par Bruxelles (42,1% des CPAS bruxellois) et par la Wallonie (32,8% des CPAS wallons).⁶ Le taux de réponse des CPAS de la province d'Anvers est le plus élevé (55,7%) et celui de ceux de la province du Luxembourg le plus bas (20,5%). Le taux de réponse selon la taille de la commune (nombre d'habitants) est donné dans le tableau 2.1. Nous utilisons pour ce faire notre division propre (car il n'existe pas de division existante utilisable dans notre cas) donnant les catégories suivantes:

- très petites communes: de 0 à 10 000 habitants;
- petites communes: de 10 001 à 20 000 habitants;
- communes moyennes: de 20 001 à 40 000 habitants;
- grandes communes: de 40 001 à 140 000 habitants;
- très grandes communes: plus de 140 000 habitants (cette catégorie contient les cinq plus grandes villes de Belgique, à savoir, Anvers, Gand, Charleroi, Liège et Bruxelles).

Tableau 2.1 Taux de réponse selon la taille de la commune (mesurée par le nombre d'habitants)

Taille de la commune	%
Très petite (0-10 000 habitants) (N=241)	30,7
Petite (10 001-20 000 habitants) (N=202)	43,6
Moyenne (20 001-40 000 habitants) (N=110)	43,6
Grande (40 001-140 000 habitants) (N=31)	61,3
Très grande (>140 000 habitants) (N=5)	100,0

Ce tableau nous montre que les catégories 'grandes' et 'très grandes' communes sont surreprésentées dans le fichier de réponses. Il y a toutefois, en nombres absolus, une bonne distribution dans le taux de réponses obtenu, de telle manière que l'on peut aussi se prononcer en ce à propos des très petites communes.

Nous avons également vérifié le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (et équivalents) par CPAS qui ont été mis à l'emploi au moyen de l'article 60 §7 afin d'évaluer dans quelle mesure un CPAS est actif en matière d'insertion socioprofessionnelle. L'idée sous-jacente est que les CPAS les plus actifs en la matière sont potentiellement aussi plus actifs sur le plan de l'activation sociale. Ceci pourrait signifier que la liste de questions a surtout été remplie par des CPAS qui fournissent également beaucoup d'efforts sur le plan de l'insertion socioprofessionnelle. Ceci ne semble cependant être le cas lorsqu'il s'agit des réponses au questionnaire (il est possible que cela soit tout de même le cas lorsqu'il s'agit de la

⁶ Les tableaux présentant le taux de réponse selon la Région, la province et la fonction du répondant se trouvent en annexe.

mesure dans laquelle l'activation sociale est faite; voir pour cela le chapitre 4). Les CPAS qui sont en cette matière plus ou moins actifs sont représentés de manière équivalente (voir annexe).

L'enquête en ligne a été adressée aux secrétaires des CPAS. Il leur a été demandé de faire remplir le questionnaire par le chef du service responsable de l'activation sociale ou, si un tel chef de service n'existe pas dans son CPAS, par la personne la mieux placée pour remplir le questionnaire. Dans la pratique, les questionnaires ont principalement été remplis par des assistants sociaux, des chefs du service social (ou faisant fonction) et des secrétaires (voir tableau en annexe).

Cette enquête en ligne a pour objectif premier d'être exploratoire. Elle avait également pour objectif de sonder les bonnes pratiques. Ce sont ces dernières qui ont été à la base de la sélection des huit CPAS qui ont été questionnés plus avant sur leur expérience. Les CPAS sélectionnés pour les études de cas ont été choisis parmi les CPAS qui, dans l'enquête en ligne, ont pointé comme bonne pratique une de leurs propres initiatives. Cette pratique était par ailleurs encore en cours et concernait un nombre suffisant de personnes. La sélection finale comptait huit CPAS répartis sur le plan de la Région (3 en Flandre, 3 en Wallonie et 2 à Bruxelles), de la province, de la taille de la commune, des groupes cibles, des thématiques et de ses caractéristiques organisationnelles. Les CPAS suivants ont été sélectionnés: Asse, Bièvre, Braine-l'Alleud, Bruxelles, Charleroi, Dessel, Gand et Uccle. Pendant les mois d'octobre, novembre et décembre 2011 des entretiens individuels semi-directifs en face à face ont été réalisés, tant auprès du management (8) qu'au niveau des professionnels de terrain affectés à la mise en œuvre des projets (11) et qu'au niveau des participants (29) (pour plus d'information, voir en annexe). Les résultats des bonnes pratiques ont été traités de manière transversale et décrits dans le chapitre 7. Les analyses de cas individuelles se trouvent dans l'annexe correspondante.

Enfin, deux focus groupes ont été organisés en janvier 2012 afin de tester les conclusions provisoires de l'enquête en ligne et des études de cas. Les focus groupes ont été composés de façon bilingue et différaient selon la taille du CPAS (le premier focus groupe comprenait surtout les grands CPAS tandis que le second comptait des CPAS de taille moyenne et plus petits). Les potentiels candidats aux focus groupes - dans le cas de la Flandre - ont été trouvés au sein du comité de pilotage du VVSG (Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten) et, pour le reste comme pour la Wallonie et Bruxelles, parmi les CPAS n'ayant pas été sélectionnés pour les études de cas alors qu'ils convenaient aux critères. Les CPAS suivants ont pris part au focus groupe des 'grands' CPAS: Anvers, Etterbeek, Gand, Courtrai, La Louvière, Liège, Malines et Verviers. Les CPAS participant au focus groupe des CPAS plus 'petits' étaient: Braine-le-Comte, Comines-Warneton, Hechtel-Eksel, Kruibeke, Laakdal, Merksplas, Peruwelz, Soumagne, Wervik et

Westerlo. Les résultats des focus groupes ne sont pas présentés de manière séparée mais ont été incorporés dans le chapitre conclusif.

3 | Visions et rôle du cadre réglementaire

Dans ce chapitre, nous traiterons plus avant les conceptions qu'ont les CPAS belges en matière d'activation sociale, tout comme le cadre réglementaire sur lequel sont basés l'organisation et la mise en œuvre de l'activation sociale. Pour ce faire, nous traiterons de manière successive les questions suivantes: (1) Que veulent concrètement atteindre les CPAS belges avec l'activation sociale? (2) Avec quelle vision politique générale cadrent ces buts concrets? (3) Sur quel cadre politique se basent les CPAS belges pour l'organisation et la mise en œuvre de l'activation sociale?

3.1 Les visions de l'activation sociale par les CPAS

3.1.1 Les buts concrets

L'enquête en ligne a sondé les objectifs que les CPAS souhaitent concrètement atteindre au moyen des activités en matière d'activation sociale. Les résultats sont fournis dans le tableau 3.1 (selon la Région) et dans le tableau 3.2 (selon la taille de la commune). Nous constatons que le recours à l'activation sociale sert quantité de buts, parmi lesquels l'activation sociale peut être tant une alternative qu'un premier pas vers la mise au travail.

Presque tous les CPAS aspirent à sortir leurs usagers de l'isolement social via l'activation sociale et à leur donner le sentiment qu'ils font à nouveau partie de la société (respectivement 92% et 90,2% des CPAS). De plus, les CPAS souhaitent améliorer l'autonomie de leurs usagers ainsi que stimuler leur développement personnel (respectivement 75,9% et 70,5% des CPAS). L'activation sociale doit en outre, pour 63,8% des CPAS, contribuer à ce que l'utilisateur se sente mieux. 51,8%

des CPAS tentent d'améliorer les services qu'ils proposent en fonction des besoins de leurs usagers.

A côté de ces objectifs qui ne sont pas (nécessairement) signes de mise au travail, l'activation sociale peut toutefois être explicitement centrée sur la mise au travail. Plus spécifiquement, ce sont 73,7% des CPAS qui souhaitent, via l'activation sociale, que leurs usagers soient préparés à une insertion socioprofessionnelle, une mise au travail dans le secteur de l'économie sociale ou une mise au travail sur le marché de l'emploi régulier. À Bruxelles, il semble que l'activation sociale entendue dans ce sens soit davantage considérée comme un premier pas vers la mise au travail qu'en Flandre et en Wallonie: 87,5% des CPAS bruxellois, 74,1% des CPAS flamands et 71,6% des CPAS wallons souhaitent préparer leurs clients à une mise à l'emploi via l'activation sociale. De plus, nous constatons que plus la taille de la commune est importante, plus l'activation sociale est considérée comme un premier pas vers la mise au travail par les CPAS.

3.1.2 La vision politique générale en vigueur

A quelle(s) conception(s) générale(s) de la politique d'activation correspondent les objectifs d'activation sociale discutés ci-dessus? Les résultats du tableau 3.3 (selon la Région) et du tableau 3.4 (selon la taille de la commune) illustrent que différents fondements normatifs peuvent être à la base de l'activation sociale.

Tableau 3.1 Les buts concrets de l'activation sociale (selon la Région), % d'accord

Notre CPAS souhaite concrètement les objectifs suivants:	Total (N=224)	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
- que les bénéficiaires soient sortis de leur isolement social	92,0	100,0	91,1	92,6
- que les bénéficiaires aient le sentiment de faire à nouveau partie de la société	90,2	100,0	91,9	86,4
- que les bénéficiaires deviennent plus autonomes	75,9	62,5	78,5	72,8
- que les bénéficiaires soient préparés à un trajet d'insertion socioprofessionnelle, un travail dans l'économie sociale ou une mise au travail sur le marché du travail régulier	73,7	87,5	74,1	71,6
- que les bénéficiaires se développent personnellement	70,5	75,0	72,6	66,7
- que les bénéficiaires se sentent mieux	63,8	75,0	64,4	61,7
- que nous améliorions notre offre de services du CPAS en fonction des besoins des bénéficiaires	51,8	87,5	51,1	49,4
- autres	7,1	0,0	5,2	11,1

* La catégorie 'autres' comprend les objectifs qui sont seulement cités un nombre limité de fois par les CPAS, comme les objectifs d'amélioration de la situation financière des usagers ou de promotion de la diversité.

Tableau 3.2 Les buts concrets de l'activation sociale (selon la taille de la commune), % d'accord

Notre CPAS souhaite concrètement les objectifs suivants:	Total (N=224)	Très petit (N=68)	Petit (N=85)	Moyenne (N=47)	Grand (N=19)	Très grand (N=5)
- que les bénéficiaires soient sortis de leur isolement social	92,0	89,7	88,2	97,9	100,0	100,0
- que les bénéficiaires aient le sentiment de faire à nouveau partie de la société	90,2	82,4	91,8	95,7	94,7	100,0
- que les bénéficiaires deviennent plus autonomes	75,9	72,1	76,5	72,3	94,7	80,0
- que les bénéficiaires soient préparés à un trajet d'insertion socioprofessionnelle, un travail dans l'économie sociale ou une mise au travail sur le marché du travail régulier	73,7	64,7	75,3	76,6	84,2	100,0
- que les bénéficiaires se développent personnellement	70,5	57,4	70,6	80,9	84,2	100,0
- que les bénéficiaires se sentent mieux	63,8	55,9	61,2	78,7	63,2	80,0
- que nous améliorions notre offre de services du CPAS en fonction des besoins des bénéficiaires	51,8	39,7	52,9	63,8	57,9	60,0
- autres	7,1	2,9	10,6	10,6	0,0	0,0

* La catégorie 'autres' comprend les objectifs qui sont seulement cités un nombre limité de fois par les CPAS, comme les objectifs d'amélioration de la situation financière des usagers ou de promotion de la diversité.

Tout d'abord, il règne parmi les CPAS une vision émancipatoire de l'activation. Ainsi, 96,4%⁷ des CPAS font de l'activation sociale selon l'idée que le CPAS se doit de développer l'insertion (socioprofessionnelle) de ses usagers. Les CPAS remplissent donc leur tâche en matière d'insertion socioprofessionnelle de manière large. De plus, 95,9%⁸ des CPAS estiment que le CPAS doit donner à chacun de ses bénéficiaires la possibilité de vivre une vie conforme à la dignité humaine (cf. loi de 1976). 91,5%⁹ des CPAS exercent leur activation sociale pour que tous leurs usagers puissent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances, compétences et attitudes. Et dans 88,8% des réponses, les CPAS estiment (plutôt) avoir pour tâche d'améliorer l'intégration en rendant les droits sociaux fondamentaux réalisables. De plus, on constate que l'activation sociale est souvent basée sur une conception 'd'empowerment',¹⁰ même si ce constant est nettement moins flagrant en Wallonie qu'en Flandre et à Bruxelles: 53,1% des CPAS wallons est (plutôt) d'accord avec la proposition selon laquelle le CPAS doit promouvoir l'activation d'après une perspective 'd'empowerment' alors que c'est le cas pour tous les CPAS bruxellois et pour 91,1% des CPAS flamands.

Les CPAS font par ailleurs de l'activation sociale parce qu'ils considèrent que cela fait partie de leurs tâches de renforcer le tissu social dans leur commune ou dans leur ville. Cette conception prévaut à plus grande échelle en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie: en Flandre, ce sont 94,9% des CPAS qui se rangent (plutôt) derrière cette conception alors que ce n'est le cas que pour 75% des CPAS bruxellois et pour 65,4% des CPAS de Wallonie.

Une vision disciplinaire de l'activation peut aussi être détectée dans la politique des CPAS. Ainsi il apparaît que 86,6% des CPAS sont (plutôt) d'accord pour dire que les usagers qui ont la capacité de travailler n'ont pas seulement le droit mais aussi le devoir de collaborer à leur insertion (socioprofessionnelle). Il est frappant que les CPAS en Wallonie soutiennent moins cette conception que les CPAS bruxellois et de Flandre: 75,3% des CPAS wallons contre 100% des CPAS bruxellois et 92,6% des CPAS flamands sont (plutôt) d'accord avec cette proposition. En outre, pour 49,1% des CPAS, la conception de l'activation sociale revêt un caractère obligatoire, dans le sens où ces CPAS sont (plutôt) d'accord avec la proposition selon laquelle le CPAS doit pouvoir obliger l'utilisateur à faire quelque

7 Pourcentage calculé sur base de la part de CPAS qui sont d'accord/plutôt d'accord avec la proposition suivante: le CPAS a pour mission de promouvoir l'insertion socioprofessionnelle de ses usagers.

8 Pourcentage calculé sur base de la part des CPAS qui sont d'accord/plutôt d'accord avec la proposition suivante: le CPAS a pour tâche de donner à chaque usager la possibilité de vivre une vie conforme à la dignité humaine.

9 Pourcentage calculé sur base de la part des CPAS qui sont d'accord/plutôt d'accord avec la proposition suivante: tous les clients doivent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances, leurs compétences et leurs attitudes.

10 'L'empowerment' a été défini dans l'enquête en ligne comme 'un processus de renforcement par lequel les individus, organisations et sociétés peuvent avoir prise sur leur situation et leur environnement, ceci grâce à l'acquisition de contrôle, le renforcement de leur conscience critique et la stimulation de leur participation'.

chose en contrepartie de son allocation. Il semble véritablement y avoir une tension dans la vision des CPAS en ce qui concerne la relation entre activation sociale et conditionnalisation du revenu d'intégration sociale: 22,3% des CPAS ne sont (plutôt) pas d'accord avec la proposition ci-dessus. De plus, en termes régionaux, seul un quart des CPAS bruxellois est (plutôt) d'accord avec cette vision, alors qu'en Flandre et en Wallonie cela concerne respectivement 48,9% et 52,9% des CPAS. Et on semble (plutôt) se conformer davantage à cette vision dans les (très) petites communes que dans les communes plus grandes.

Cette tension se traduit également dans les pratiques. Dans l'enquête en ligne nous avons demandé aux CPAS si le fait d'être prêt à être activé socialement pouvait être un critère jouant dans l'allocation du revenu d'intégration sociale ou du moins dans le maintien de celle-ci (voir tableau 3.5 (selon la Région) et tableau 3.6 (selon la taille de la commune)). Pour 42,2% des CPAS, la réponse à cette question est 'oui'. Dans 18,5% des CPAS wallons, 37,5% des CPAS bruxellois et même 57,5% des CPAS flamands, l'acceptation d'être activé socialement peut être momentanément un critère pouvant jouer dans le maintien de l'allocation du CPAS. Notons que le fait de ne pas soutenir la conception selon laquelle les usagers doivent pouvoir être contraints de faire quelque chose en retour pour leur allocation ne correspond pas nécessairement avec la pratique.

Tableau 3.3 La vision politique générale en matière d'activation avec laquelle cadrent les buts de l'activation sociale (selon la Région)

Dans notre CPAS nous pensons que ...	Totallement pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Totallement d'accord
les bénéficiaires qui ont la capacité de travailler n'ont pas seulement le droit mais aussi l'obligation de travailler à leur insertion (professionnelle)	Total (N=224)	2,7	8,0	38,8	47,8
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	50,0	50,0
	Flandre (N=135)	0,0	2,2	35,6	57,0
	Wallonie (N=81)	7,4	3,7	43,2	32,1
notre CPAS doit pouvoir contraindre les bénéficiaires à faire quelque chose en retour de l'obtention de leur allocation	Total (N=224)	3,1	28,6	34,4	14,7
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	62,5	25,0	0,0
	Flandre (N=135)	1,5	20,7	32,6	16,3
	Wallonie (N=81)	6,2	17,3	38,3	14,6
notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion afin de réaliser les droits fondamentaux des individus	Total (N=224)	0,9	8,0	47,3	41,5
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	37,5	62,5
	Flandre (N=135)	0,0	1,5	48,2	40,7
	Wallonie (N=81)	2,5	3,7	46,9	40,7
notre CPAS a pour tâche de renforcer le tissu social de la commune ou de la ville	Total (N=224)	1,3	21,4	46,4	25,0
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	25,0	50,0	25,0
	Flandre (N=135)	0,0	3,7	48,2	46,7
	Wallonie (N=81)	3,7	9,9	43,2	22,2
notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion professionnelle de ses bénéficiaires	Total (N=224)	1,3	1,3	44,6	51,8
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	50,0	50,0
	Flandre (N=135)	0,0	0,0	45,2	54,1
	Wallonie (N=81)	3,7	2,5	43,2	48,2

Tableau 3.3 La vision politique générale en vigueur en matière d'activation avec laquelle cadrent les buts de l'activation sociale (selon la Région). Suite

Dans notre CPAS nous pensons que ...	Totallement pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Totallement d'accord	
notre CPAS a pour tâche de stimuler l'activation, selon la vision d'empowerment. <i>(L'empowerment est un processus de renforcement dans lequel les individus, les organisations et les communautés gagnent une emprise sur leur propre situation et leur environnement, cela par le biais de l'acquisition d'un contrôle, de l'activation de la conscience critique et de la stimulation de la participation)</i>	Total (N=224)	1,3	3,1	17,9	40,6	37,0
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0
	Flandre (N=135)	0,7	0,0	8,2	42,2	48,9
	Wallonie (N=81)	2,5	8,6	35,8	34,6	18,5
tous les bénéficiaires du CPAS doivent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances et leurs compétences, et d'adapter leurs comportements	Total (N=224)	0,9	1,3	6,3	40,6	50,9
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0
	Flandre (N=135)	0,0	0,0	6,7	41,5	51,9
	Wallonie (N=81)	2,5	3,7	6,2	40,7	46,9
notre CPAS a pour tâche de donner à chacun la possibilité de mener une vie conformément à la dignité humaine	Total (N=224)	1,8	0,5	1,8	13,8	82,1
	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
	Flandre (N=135)	0,0	0,0	2,2	14,8	83,0
	Wallonie (N=81)	4,9	1,2	1,2	13,6	79,0

Tableau 3.4 La vision politique générale en vigueur en matière d'activation avec laquelle cadrent les buts de l'activation sociale (selon la taille de la commune)

Dans notre CPAS nous pensons que ...	Totallement pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Totallement d'accord
les bénéficiaires qui ont la capacité de travailler n'ont pas seulement le droit mais aussi l'obligation de travailler à leur insertion (professionnelle)	Total (N=224)	2,7	8,0	38,8	47,8
	Très petite (N=68)	1,5	11,8	51,5	29,4
	Petite (N=85)	3,5	7,1	32,9	56,5
	Moyenne (N=47)	2,1	6,4	31,9	57,5
	Grande (N=19)	5,3	5,3	36,8	47,4
Très grande (N=5)	0,0	0,0	40,0	60,0	
notre CPAS doit pouvoir contraindre les bénéficiaires à faire quelque chose en retour de l'obtention de leur allocation	Total (N=224)	3,1	28,6	34,4	14,7
	Très petite (N=68)	1,5	17,7	45,6	16,2
	Petite (N=85)	3,5	28,2	35,3	14,1
	Moyenne (N=47)	6,4	40,4	17,0	19,2
	Grande (N=19)	0,0	36,8	31,6	5,3
Très grande (N=5)	0,0	20,0	40,0	0,0	
notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion afin de réaliser les droits fondamentaux des individus	Total (N=224)	0,9	8,0	47,3	41,5
	Très petite (N=68)	1,5	13,2	54,4	27,9
	Petite (N=85)	1,2	9,4	42,3	45,9
	Moyenne (N=47)	0,0	2,1	42,6	53,2
	Grande (N=19)	0,0	5,3	63,2	31,6
Très grande (N=5)	0,0	0,0	20,0	80,0	
notre CPAS a pour tâche de renforcer le tissu social de la commune ou de la ville	Total (N=224)	1,3	21,4	46,4	25,0
	Très petite (N=68)	2,9	23,5	45,6	26,5
	Petite (N=85)	0,0	20,0	44,7	27,1
	Moyenne (N=47)	0,0	21,3	46,8	25,5
	Grande (N=19)	0,0	26,3	57,9	5,3
Très grande (N=5)	20,0	0,0	40,0	40,0	
notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion professionnelle de ses bénéficiaires	Total (N=224)	1,3	1,3	44,6	51,8
	Très petite (N=68)	1,5	2,9	51,5	41,2
	Petite (N=85)	2,4	1,2	44,7	51,8
	Moyenne (N=47)	0,0	0,0	46,8	53,2
	Grande (N=19)	0,0	0,0	26,3	73,7
Très grande (N=5)	0,0	0,0	0,0	100,0	

Tableau 3.4 La vision politique générale en vigueur en matière d'activation avec laquelle cadrent les buts de l'activation sociale (selon la taille de la commune). Suite

Dans notre CPAS nous pensons que ...	Totallement pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Totallement d'accord	
notre CPAS a pour tâche de stimuler l'activation, selon la vision d'empowerment (L'empowerment est un processus de renforcement dans lequel les individus, les organisations et les communautés gagnent une emprise sur leur propre situation et leur environnement, cela par le biais de l'acquisition d'un contrôle, de l'activation de la conscience critique et de la stimulation de la participation)	Total (N=224)	1,3	3,1	17,9	40,6	37,0
	Très petite (N=68)	1,5	5,9	29,4	38,2	25,0
	Petite (N=85)	1,2	2,4	17,7	41,2	37,7
	Moyenne (N=47)	2,1	2,1	8,5	38,3	48,9
	Grande (N=19)	0,0	0,0	5,3	42,1	52,6
	Très grande (N=5)	0,0	0,0	0,0	80,0	20,0
tous les bénéficiaires du CPAS doivent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances et leurs compétences, et d'adapter leurs comportements	Total (N=224)	0,9	1,3	6,3	40,6	50,9
	Très petite (N=68)	1,5	2,9	7,4	52,9	35,3
	Petite (N=85)	1,2	1,2	5,9	35,3	56,5
	Moyenne (N=47)	0,0	0,0	4,3	38,3	57,5
	Grande (N=19)	0,0	0,0	10,5	31,6	57,9
	Très grande (N=5)	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0
notre CPAS a pour tâche de donner à chacun la possibilité de mener une vie conformément à la dignité humaine	Total (N=224)	1,8	0,5	1,8	13,8	82,1
	Très petite (N=68)	2,9	1,5	1,5	20,6	73,5
	Petite (N=85)	2,4	0,0	3,5	9,4	84,7
	Moyenne (N=47)	0,0	0,0	0,0	19,2	80,8
	Grande (N=19)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
	Très grande (N=5)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 3.5 Lien entre activation sociale et conditionnalité du revenu d'intégration sociale (selon la Région). Réponse à la question: 'La disposition à s'engager dans un projet d'activation sociale est-elle pour l'instant un critère entrant en ligne de compte pour conserver l'allocation du CPAS?', en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Non	57,6	62,5	43,0	81,5
Oui	42,4	37,5	57,0	18,5

Tableau 3.6 Lien entre activation sociale et conditionnalité du revenu d'intégration sociale (selon la taille de la commune). Réponse à la question: 'La disposition à s'engager dans un projet d'activation sociale est-elle pour l'instant un critère entrant en ligne de compte pour conserver l'allocation du CPAS?', en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Non	57,6	70,6	50,6	57,5	42,1	60,0
Oui	42,4	29,4	49,4	32,5	57,9	40,0

Afin de vérifier s'il y a des dimensions ou des facteurs sous-jacents aux huit propositions faites en rapport avec la politique en matière d'activation, nous avons réalisé une analyse factorielle exploratoire avec rotation varimax pour laquelle les huit items ont été ramenés à deux dimensions ou facteurs sous-jacents.¹¹ Les résultats se trouvent dans le tableau 3.7. Les deux premiers items du tableau 3.3 ont obtenu leur score le plus élevé sur un facteur qui, à l'instar de Mau (2003; 2004), a été interprété comme 'réciprocité obligée'. Une conception politique basée sur l'obligation de réciprocité comprend un lien fort entre droits et devoirs. Dans le contexte de l'activation sociale, on confronte au droit à l'intégration sociale l'obligation d'être disposé à participer à de l'activation sociale. De façon plus extrême, ce principe de réciprocité implique que l'allocation des bénéficiaires d'aide sociale est conditionnelle et que l'on surveillera de façon stricte le respect des conditions (van der Veen, Achterberg & Raven, 2009). Les items restants du tableau 3.3 ont obtenu leur score le plus élevé sur un deuxième facteur qui a été interprété comme 'réciprocité universelle' (Mau, 2003; 2004). Une conception basée sur ce principe de réciprocité ne suppose plus un lien entre droits et devoirs mais est plus généreuse et pose peu de conditions. Les mesures d'activation supposent dans ce cas une solidarité importante et une responsabilité collective et sont orientées vers un soutien à l'intégration des usagers.

On constate donc que la conception générale de la politique en matière d'activation sociale est basée sur deux dimensions, composées d'une conception

¹¹ La décision de garder deux facteurs s'est faite sur base du 'screen-test', la règle valeur-propre-plus-grande-que-un et le caractère interprétable des facteurs.

‘étroite’ du concept de réciprocité (‘donnant-donnant’) et d’une conception ‘large’ du concept de réciprocité. Ce constat illustre la bipolarité propre du concept d’activation sociale.

Tableau 3.7 Charge des facteurs après rotation varimax des 8 items qui concernent la vision politique générale en vigueur (dans laquelle entrent les buts de l’activation sociale) sur les deux facteurs retenus

Item	Dans notre CPAS nous pensons que ...	Facteur 1	Facteur 2
1	Les bénéficiaires qui ont la capacité de travailler n’ont pas seulement le droit mais aussi l’obligation de travailler à leur insertion (professionnelle)	.26	.85*
2	Notre CPAS doit pouvoir contraindre les bénéficiaires à faire quelque chose en retour de l’obtention de leur allocation	.04	.52*
3	Notre CPAS a pour tâche de promouvoir l’insertion afin de réaliser les droits fondamentaux des individus	.72*	.18
4	Notre CPAS a pour tâche de renforcer le tissu social de la commune ou de la ville	.62*	-.00
5	Notre CPAS a pour tâche de promouvoir l’insertion professionnelle de ses bénéficiaires	.68*	.39
6	Notre CPAS a pour tâche de stimuler l’activation, selon la vision d’empowerment	.66*	.05
7	Tous les bénéficiaires du CPAS doivent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances et leurs compétences, et d’adapter leurs comportements	.71*	.25
8	Notre CPAS a pour tâche de donner à chacun la possibilité de mener une vie conformément à la dignité humaine	.66*	.30
	% variance expliquée	47,60	16,00
	Cronbach α	0,85	0,65

* Charge plus grande que $|\text{.40}|$.

3.2 Le cadre réglementaire

La mission d’activer socialement les usagers du CPAS n’est pas clairement explicitée dans la législation. C’est pourquoi nous avons interrogé le cadre législatif sur lequel les CPAS se basent principalement pour l’organisation et l’implémentation de l’activation sociale. Les résultats sont donnés dans le tableau 3.8 (selon la Région) et dans le tableau 3.9 (selon la taille de la commune).

Le cadre réglementaire principal en matière d’activation sociale est composé de la loi instituant le droit à l’intégration sociale et de la loi organique du 8 juillet 1976: ces deux lois forment la base principale pour la planification de l’activation sociale puisqu’elles sont citées respectivement par 78,1% et 72,7% des CPAS. La politique générale du CPAS compte quant à elle pour 54,5% des CPAS comme cadre réglementaire pour la planification et la mise en œuvre de l’activation sociale. Les arrêtés royaux (principalement concernant la participation socioculturelle), les décrets (principalement concernant la participation sociale), les circulaires (principalement concernant la participation socioculturelle) et les conventions (principalement concernant l’article 27) jouent également en rôle de

planification et de mise en œuvre de l'activation sociale, mais seulement dans une mesure limitée.

Tableau 3.8 Cadre réglementaire sur lesquels les CPAS se basent principalement pour l'organisation et l'implémentation de l'activation sociale (selon la Région), en %

Bases légales	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
La loi concernant le droit à l'intégration sociale de 2002	78,1	100,0	78,5	75,3
La loi organique des Centres Publics d'Action Sociale de 1976	72,7	100,0	68,9	76,4
Autres lois	2,7	0,0	3,0	2,5
La politique du CPAS lui-même	54,5	62,5	45,9	67,9
Arrêtés Royaux	21,9	25,0	22,2	21,0
- concernant la participation socioculturelle (08/04/2003; 10/09/2009; 12/04/2011)	18,8	12,5	21,5	17,3
- concernant le droit à l'intégration sociale (11/07/2002)	2,2	0,0	0,0	3,7
- concernant les demandeurs d'asile	0,4	0,0	0,7	0,0
- concernant les bourses	0,4	12,5	0,0	0,0
Décrets	10,7	0,0	6,7	18,5
- concernant l'intégration sociale	6,3	0,0	0,0	17,3
- autres	4,9	0,0	6,7	2,5
Circulaires	7,1	25,0	5,9	7,4
- concernant la participation socioculturelle	5,4	12,5	4,4	6,2
- autres	1,8	12,5	1,5	1,2
Conventions	7,1	37,5	0,7	14,8
- article 27	4,5			
- autres	2,7			
Autres	12,5	12,5	15,6	7,4

* Un même CPAS peut être repris dans plusieurs (sous) catégories.

Tableau 3.9 Cadre réglementaire sur lesquels les CPAS se basent principalement pour l'organisation et l'implémentation de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

Bases légales	Total (N=224)	Très petit (N=68)	Petit (N=85)	Moyenne (N=47)	Grand (N=19)	Très grand (N=5)
La loi concernant le droit à l'intégration sociale de 2002	78,1	73,5	80,0	76,6	84,2	100,0
La loi organique des Centres Publics d'Action Sociale de 1976	72,7	72,1	75,3	68,1	73,7	80,0
Autres lois	2,7	2,9	3,5	2,1	0,0	0,0
La politique du CPAS lui-même	54,5	60,3	45,9	51,1	68,4	100,0
Arrêtés royaux	21,9	13,2	21,2	34,0	31,6	0,0
- concernant la participation socioculturelle (08/04/2003; 10/09/2009; 12/04/2011)	18,8	8,8	20,0	31,9	31,6	0,0
- concernant le droit à l'intégration sociale (11/07/2002)	2,2	2,9	1,2	0,0	0,0	0,0
- concernant les demandeurs d'asile	0,4	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
- concernant les bourses	0,4					
Décrets	10,7	1,5	12,9	12,8	21,1	40,0
- concernant l'intégration sociale	6,3	1,5	4,7	8,5	21,1	20,0
- autres	4,9	0,0	9,4	4,3	0,0	20,0
Circulaires	7,1	7,4	7,1	8,5	0,0	20,0
- concernant la participation socioculturelle	5,4	5,9	5,9	4,3	0,0	20,0
- autres	1,8	1,5	1,2	4,3	0,0	0,0
Conventions	7,1	7,4	5,9	4,3	21,1	0,0
- article 27	4,5	7,4	3,5	0,0	10,5	0,0
- autres	2,7	0,0	2,4	4,3	10,5	0,0
Autres	12,5	8,8	9,4	19,2	21,1	20,0

* Un même CPAS peut être repris dans plusieurs (sous) catégories.

4 | Offre et groupes cibles de l'activation sociale

Ce quatrième chapitre nous permettra de déterminer les activités proposées en matière d'activation sociale par les CPAS et les groupes cibles auxquels cette offre s'adresse. À côté de cela, nous décrivons l'importance du public touché par cette activation sociale.

4.1 Les types d'activités

Nous avons interrogé les CPAS quant aux types d'activités qu'ils organisent, que ce soit seul ou en collaboration avec d'autres. Les résultats sont donnés dans les tableaux 4.1 (selon la Région) et 4.2 (selon la taille de la commune). L'activation sociale est incarnée par un large éventail d'activités qui peuvent tant être de nature récréative que formatrice.

Dans cette offre aux multiples facettes, ce sont les activités socioculturelles et récréatives qui dominent: une grande majorité des CPAS offre de telles activités en matière d'activation sociale, puisqu'ils sont 79,5% à le faire. À côté de cela, l'activation sociale se fait pour 52,1% des CPAS via des allocations loisirs.¹² En Wallonie, c'est moins le cas que pour Bruxelles et en Flandre: 32,6% des CPAS wallons travaillent avec des allocations loisirs contre 62,9% des CPAS flamands et 75% des CPAS bruxellois. Le bénévolat est aussi proposé comme activation sociale et ceci surtout dans les CPAS de Flandre. La formation et l'éducation, sans que le but ne soit une insertion socioprofessionnelle, ainsi que faire une première connaissance avec des clubs sportifs ou des mouvements de jeunesse ont égale-

¹² Sous le vocable 'allocation loisirs', ce sont plusieurs cas qui peuvent se présenter, entre autres, des allocations pour une participation à des activités sportives et culturelles ou à une plaine de jeux, un 'pass temps libre' avec lequel on peut par exemple devenir gratuitement membre d'une bibliothèque et/ou avec lequel on peut avoir des réductions pour les frais d'inscriptions auprès de toutes sortes d'associations (académie de musique et des art, sport, ...), des chèques 'article 27' qui donnent accès à des musées, théâtres ou concerts, etc.

ment leur place dans l'offre d'activation sociale. Pour ces deux derniers, c'est de manière flagrante plus le cas à Bruxelles qu'en Flandre où c'est à son tour plus souvent le cas qu'en Wallonie.

La mise au travail et l'accompagnement de trajectoire jouent un rôle très limité dans l'offre en matière d'activation sociale. Ce type d'activités est principalement proposé en Flandre.

Presque toutes les activités sont davantage entreprises à mesure que la taille de la commune augmente (voir tableau 4.2). Dans le même esprit, on établit que la part des CPAS qui ne propose aucune activité en matière d'activation sociale décroît à mesure que la taille de la commune augmente. La taille de la commune semble donc jouer un rôle dans l'offre que les CPAS (peuvent) font en matière d'activation sociale. Dans la même veine, il ressort d'une analyse plus poussée des données que 50% des CPAS qui n'organisent aucune activité sur le plan de l'activation sociale mettent en cause la petite taille de leur CPAS qui les empêche d'entreprendre des actions dans ce domaine (voir tableau a4.18 en annexe).

Tableau 4.1 Types d'activités organisées en matière d'activation sociale (éventuellement en collaboration avec d'autres) (selon la Région), en %

Types d'activités	Total (N=234)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=140)	Wallonie (N=86)
Activités récréatives et socioculturelles	79,5	100,0	76,4	82,6
Allocations loisirs (voir note 12)	52,1	75,0	62,9	32,6
Bénévolat	45,7	12,5	62,9	20,9
Formation, sans but d'insertion professionnelle	43,6	62,5	47,1	36,1
Prise de contacts avec des clubs de sport/des mouvements de jeunesse	42,7	75,0	48,6	30,2
Ateliers divers	35,0	62,5	17,1	61,6
Groupes de parole pour briser l'isolement social	25,6	37,5	18,6	36,1
Groupes de consommateurs	17,5	25,0	17,9	16,3
Travail en groupe par quartiers	9,8	25,0	10,0	8,1
Mise au travail (dans le cadre de l'art. 60 §7, mise au travail social, stage, arbeidszorg)	7,3	0,0	11,4	1,2
Accompagnement de trajectoire	2,1	0,0	3,6	0,0
Autres	13,3	37,5	11,4	13,9
Aucune activité	4,3	0,0	3,6	5,8

* La catégorie 'autres' comprend une grande diversité d'activités telles les activités en lien avec l'orientation vers des centres de jour, de l'accompagnement individuel, des pré-trajets, un espace informatique public, du logement, du teambuilding, une cafétéria sociale, etc.

Tableau 4.2 Types d'activités organisées en matière d'activation sociale (éventuellement en collaboration avec d'autres) (selon la taille de la commune), en %

Types d'activités	Total (N=234)	Très petite (N=74)	Petite (N=88)	Moyenne (N=48)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Activités récréatives et socioculturelles	79,5	68,9	77,3	91,7	100,0	80,0
Allocations loisirs (voir note 12)	52,1	41,9	50,0	66,7	68,4	40,0
Bénévolat	45,7	31,1	48,9	56,3	57,9	60,0
Formation, sans but d'insertion professionnelle	43,6	31,1	45,5	47,9	68,4	60,0
Prise de contacts avec des clubs de sport/des mouvements de jeunesse	42,7	27,0	47,7	50,0	63,2	40,0
Ateliers divers	35,0	27,0	33,0	39,6	52,6	80,0
Groupes de parole pour briser l'isolement social	25,6	9,5	10,7	33,3	47,4	60,0
Groupes de consommateurs	17,5	16,2	12,5	20,8	36,8	20,0
Travail en groupe par quartiers	9,8	2,7	6,8	10,4	36,8	60,0
Mise au travail (dans le cadre de l'art. 60 §7, mise au travail social, stage, arbeidszorg)	7,3	1,4	5,7	14,6	10,5	40,0
Accompagnement de trajectoire	2,1	0,0	4,6	0,0	5,3	0,0
Autres*	13,3	9,5	8,0	18,8	31,6	40,0
Aucune activité	4,3	8,1	3,4	2,1	0,0	0,0

* La catégorie 'autres' comprend une grande diversité d'activités telles les activités en lien avec l'orientation vers des centres de jour, de l'accompagnement individuel, des pré-trajets, un espace informatique public, du logement, du teambuilding, une cafétéria sociale, etc.

4.2 L'identification du groupe cible et des participants concernés

Un autre aspect qui a été exploré concerne le groupe cible de l'activation sociale. Nous avons posé la question suivante aux CPAS: qui entre, dans les faits, en ligne de compte pour l'activation sociale? Les résultats sont donnés dans les tableaux 4.3 (selon la Région) et 4.4 (selon la taille de la commune).

Nous établissons tout d'abord que pour 56% des CPAS c'est 'tout le monde'¹³ qui entre en considération pour l'activation sociale. À Bruxelles, cela vaut même pour trois quart des CPAS. Les CPAS pour lesquels tous entrent en ligne de compte pour l'activation sociale se situent davantage dans les très petites et les grandes communes (voir tableau 4.4).

¹³ Dans le questionnaire en ligne nous n'avons pas concrétisé plus avant ce concept. 'Tout le monde' renvoie à tous les usagers (potentiels) d'un CPAS.

Par ailleurs, 44,4% des CPAS formule son groupe cible en un nombre limité de catégories définies par lui-même, catégories qui se recouvrent partiellement comme 'les usagers du CPAS en général', 'les bénéficiaires du RIS et les usagers en médiation de dettes/gestion de budget/avec faible revenu', 'les usagers du service social', 'les défavorisés', 'les personnes avec un faible revenu', 'les bénéficiaires du RIS', etc. Il est marquant que ces catégories sont toujours formulées de manière relativement large et qu'elles ne sont pas nécessairement limitées à la clientèle du CPAS. Seulement 3,1% des CPAS se centre uniquement sur les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale.

Tableau 4.3 Groupes cibles concernés dans la pratique par l'activation sociale (selon la Région), en %

Le groupe-cible	Total (N=225)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=136)	Wallonie (N=81)
Tout le monde	56,0	75,0	52,2	60,5
Des catégories bien déterminées, en l'occurrence:	44,0	25,0	47,8	39,5
- tous les usagers du CPAS	12,9	0,0	15,4	9,9
- les bénéficiaires du RIS et les usagers en médiation de dettes/gestion de budget/avec faible revenu	8,0	12,5	10,3	3,7
- les usagers du service social du CPAS	6,7	12,5	5,9	7,4
- les personnes défavorisées	6,7	0,0	6,6	7,4
- les personnes aux faibles revenus	3,1	0,0	5,2	0,0
- les bénéficiaires du RIS	3,1	0,0	2,9	3,7
- autres*	3,6	0,0	1,5	7,4

* La catégorie 'autres' comprend une grande variété de groupes cibles, entre autres, des parents avec enfants en bas âge.

Tableau 4.4 Groupes cibles concernés dans la pratique par l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

Le groupe-cible	Total (N=225)	Très petite (N=68)	Petite (N=86)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Tout le monde	56,0	64,7	46,5	53,2	80,0	40,0
Des catégories bien déterminées, en l'occurrence:	44,0	35,3	53,5	46,8	20,0	60,0
- tous les usagers du CPAS	12,9	10,3	12,8	19,2	10,5	0,0
- les bénéficiaires du RIS et les usagers en médiation de dettes/gestion de budget/avec faible revenu	8,0	4,4	10,5	10,6	0,0	20,0
- les usagers du service social du CPAS	6,7	7,4	9,3	0,0	5,3	20,0
- les personnes défavorisées	6,7	4,4	7,0	10,6	0,0	20,0
- les personnes aux faibles revenus	3,1	2,9	5,8	0,0	0,0	0,0
- les bénéficiaires du RIS	3,1	2,9	3,5	4,3	0,0	0,0
- autres*	3,6	2,9	4,7	2,1	5,3	0,0

* La catégorie 'autres' comprend une grande variété de groupes cibles, entre autres, des parents avec enfants en bas âge.

Ont été ensuite posées des questions quant à la taille du groupe cible et pour savoir si l'offre suffit à y répondre. Un premier indicateur pour approcher cela est subjectif et concerne la portée de l'offre existante. Le questionnaire proposait la question suivante: l'offre actuelle en matière d'activation sociale suffit-elle pour atteindre le groupe cible potentiel? Les résultats du tableau 4.5 indiquent que l'offre actuelle suffit (plutôt) et ne suffit (plutôt) pas dans environ autant de CPAS (respectivement 38,4% et 36,1% des CPAS). Remarquons que seulement 6,3% des CPAS trouvent que l'offre est suffisante.

À Bruxelles, on estime dans la moitié des cas que l'offre suffit plutôt alors qu'en Wallonie et en Flandre c'est seulement le cas pour un tiers des CPAS. De plus, les CPAS flamands jugent plus souvent l'offre (plutôt) insuffisante que ceux de Bruxelles et de Wallonie: dans 43% des CPAS flamands l'offre ne suffit (plutôt) pas pour atteindre le groupe potentiel contre 37,5% des CPAS bruxellois et 24,7% des CPAS wallons.

Dans les (très) grandes communes, la part d' 'insuffisant' est proportionnellement plus grande que pour les communes plus petites (voir tableau 4.6). En même temps, il semble que c'est dans les grandes communes que l'offre est le plus souvent (plutôt) suffisante: 52,6% des CPAS des grandes communes trouvent l'offre (plutôt) suffisante.

Tableau 4.5 Mesure dans laquelle l'offre actuelle des CPAS en matière d'activation sociale suffit afin d'atteindre le groupe cible potentiel (selon la Région), en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Insuffisante	8,9	12,5	8,9	8,6
Plutôt insuffisante	27,2	25,0	34,1	16,1
Ni suffisante, ni insuffisante	25,5	12,5	19,3	37,0
Plutôt suffisante	32,1	50,0	30,4	33,3
Suffisante	6,3	0,0	7,4	4,9

Tableau 4.6 Mesure dans laquelle l'offre actuelle des CPAS en matière d'activation sociale suffit afin d'atteindre le groupe cible potentiel (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Insuffisante	8,9	5,9	10,6	6,4	15,8	20,0
Plutôt insuffisante	27,2	26,5	28,2	29,8	21,1	20,0
Ni suffisante, ni insuffisante	25,5	30,9	24,7	25,5	10,5	20,0
Plutôt suffisante	32,1	30,9	31,8	29,8	42,1	40,0
Suffisante	6,3	5,9	4,8	8,5	10,5	0,0

Un deuxième indicateur est basé sur l'estimation subjective du nombre de participants atteint. Pour avoir une idée de la dimension du groupe cible et des efforts fournis en matière d'activation sociale, nous avons cherché à connaître le nombre de personnes qui, dans chaque CPAS, ont été concernées par de l'activation sociale en 2010.¹⁴ À cette question nous avons obtenu une réponse seulement partielle: seulement 50,4% des CPAS ont pu donner une estimation du nombre de personnes concernées par de l'activation sociale en 2010 dans leur CPAS. De nombreux CPAS n'ont donc pas d'enregistrement de cet indicateur central concernant les efforts d'un CPAS en matière d'activation sociale. Il semble que c'est seulement dans les très grandes communes que ce ne soit pas une lacune (voir tableau a4.3 en annexe).

Lorsque l'on exploite toutefois les réponses reçues, une dispersion importante concernant le nombre de personnes concernées en 2010 par de l'activation sociale¹⁵ peut être mise en lumière (voir tableaux b4.2, b4.4 et b4.5 en annexe). Les CPAS ayant répondu atteignent en moyenne annuelle 228 personnes via de

¹⁴ Pour un aperçu du nombre (moyen) de personnes concernées en 2010 par une mesure d'activation sociale mise en œuvre par un CPAS, voir en annexe le tableau a4.2.

¹⁵ Il n'est pas exclu que certains CPAS aient opté pour une interprétation large de la question de la portée. D'après un contact téléphonique avec plusieurs CPAS il semble en effet que les chiffres ne reflètent pas nécessairement le nombre de personnes concernées par de l'activation sociale. Par exemple, lorsqu'une personne a pris part à plusieurs activités, il est possible qu'elle soit comptabilisée à chaque participation.

l'activation sociale alors que, pour une mise à l'emploi au moyen de l'article 60 §7 (instrument d'activation le plus important), il s'agit de 71 personnes. Environ la moitié des CPAS (49,6%) a touché un maximum de 30 personnes, 37,1% des CPAS ont atteint entre 31 et 200 personnes et une petite minorité (13,4%) des CPAS dépasse le seuil des 200 personnes. Généralement, plus la taille de la commune augmente, plus les CPAS atteignent un nombre important de personnes en matière d'activation sociale (tableau a4.5 en annexe). Que les CPAS plus grands comptent davantage de personnes activées socialement que les petits CPAS paraît évident vu le nombre plus important de bénéficiaires du RIS et autres usagers que compte le CPAS. Ceci peut aussi être expliqué en partie par une différence dans la nature des activités mises en place (les CPAS plus grands organisent des activités de plus grande envergure) ou par une différence en matière de capacité et de moyens. Il est tout de même remarquable que l'activation sociale soit moins une affaire des grands CPAS que la mise au travail via l'article 60 §7, surtout en ce qui concerne la Wallonie (comparez les corrélations pour (1) et (2) dans le tableau ci-dessous).

Tableau 4.7 Corrélation de Pearson entre (1) la taille de la commune (nombre d'habitants) et le nombre de personnes concernées par de l'activation sociale et (2) la taille de la commune (nombre d'habitants) et le nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail dans le cadre de l'art. 60 §7

	Total	Région de Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie
(1)	0,46 (N=110, p<0,0001, excl 3 outliers)	- (N=1)	0,61 (N=64, p<0,0001)	0,41 (N=45, p=0,0053)
(2)	0,89 (N=112, p<0,0001, excl 1 outlier)	- (N=2)	0,96 (N=65, p<0,0001)	0,98 (N=45, p<0,0001)

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS et sur base de l'enquête en ligne

Ce n'est pas seulement en fonction de la taille des communes que les données contrastent car c'est également le cas selon la Région. Sur base de la relation bivariée entre le nombre de participants atteints par l'activation sociale et la Région, il apparaît nettement que la Flandre se situe plus hauts. Nous ne traitons pas de la Région de Bruxelles, en raison du trop faible nombre de CPAS. La question reste de savoir si ces différences de coefficients pour les participants à l'activation sociale et à l'article 60 et pour les régions demeurent intacts après contrôle des autres caractéristiques. La portée plus faible en Wallonie pourrait en effet être expliquée par une morphologie différente (davantage de très petites communes), par une composition différente de la population des CPAS (par exemple, plus ou moins de jeunes ou d'étrangers) ou encore par une conception

globale différente de l'activation. Une réponse pourra être fournie par le biais d'une analyse multivariée.

4.3 Le lien entre l'activation sociale et l'insertion socioprofessionnelle

Nous avons déjà constaté ci-dessus que l'éventail des activités fait référence à des mises au travail alternatives ou à 'l'arbeidszorg' de manière limitée seulement, et cela surtout en Flandre. À Bruxelles et en Wallonie, ce chevauchement entre l'offre en matière d'activation sociale et en matière d'insertion socioprofessionnelle n'existe pas du tout.

Se pose alors la question de savoir s'il existe un lien entre le nombre de personnes concernées par l'activation sociale et la mesure selon laquelle un CPAS est actif sur le plan de l'activation professionnelle. A propos de ce dernier facteur, nous avons mobilisé comme indicateur le pourcentage de bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7. Puisque la corrélation entre le nombre absolu de bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail par l'article 60 §7 et le nombre absolu de personnes concernées par l'activation sociale peut être attribuée au nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) et/ou au nombre d'habitants de la commune, nous avons calculé la proportion de bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7 et de personnes concernées par l'activation sociale de deux façons (tableau 4.8): (1) les bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7 et les personnes concernées par l'activation sociale par rapport au nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) par CPAS; (2) les bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7 et les personnes concernées par l'activation sociale par rapport au nombre d'habitants de la commune. Les résultats du tableau 4.8 suggèrent que, hors contrôle d'autres variables qui peuvent également intervenir, il y a une relative corrélation entre le pourcentage de bénéficiaires du RIS (et équivalents) qui sont mis au travail par l'article 60 §7 et le pourcentage de bénéficiaires du RIS (et équivalents) qui sont concernées par l'activation sociale (voir (1) en tableau 4.8). En Flandre, il s'agit d'une corrélation significative, mais pas en Wallonie. Il y a aussi une relative corrélation entre la proportion d'habitants de la commune qui sont mis au travail au moyen de l'article 60 §7 et la proportion d'habitants de la commune qui sont concernées par l'activation sociale (voir (2) en tableau 4.8). Toutefois, cette corrélation est moins forte que la corrélation entre la proportion de bénéficiaires du RIS (et équivalents) qui sont mis au travail par l'article 60 §7 et la proportion de bénéficiaires du RIS (et équivalents) qui sont concernés par l'activation sociale. Nous pouvons alors nous demander dans quelle mesure d'autres facteurs comme la vision globale de l'activation, l'importance et les caractéristiques de la population du CPAS et de la Région ont une influence sur la corrélation entre le nombre de bénéficiaires du

RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7 et le nombre de personnes concernées par l'activation sociale. Une réponse pourra être fournie par le biais d'une analyse multivariée.

Tableau 4.8 Corrélation de Pearson (1) entre la proportion (bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7/ bénéficiaires du RIS (et équivalents)) et la proportion (personnes concernées par l'activation sociale/bénéficiaires du RIS (et équivalents)); (2) entre la proportion (bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7/ habitants de la commune) et la proportion (personnes concernées par l'activation sociale/habitants de la commune)

	Total	Région de Bruxelles Capitale	Flandre	Wallonie
(1)	0,31 ² (N=111, excl 2 outliers, p=0,0009)	- (N=2)	0,31 ¹ (N=65, p=0,0121)	0,00 (N=44, p=0,9805)
(2)	0,20 ¹ (N=111, excl 2 outliers, p=0,0374)	- (N=1)	0,16 (N=65, p=0,2059)	0,21 (N=45, p=0,1604)

¹ p<.05

² p<.01

Sources Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS et sur base de l'enquête en ligne

Nous avons ensuite sondé le pourcentage de personnes qui, en 2010, ont été concernées par de l'activation sociale dans un CPAS et qui sont potentiellement ciblées par de l'activation socioprofessionnelle.^{16 17} Cela nous permet de comprendre la correspondance et les différences entre le groupe cible de l'insertion socioprofessionnelle et celui de l'activation sociale.

Le tableau a4.6 (en annexe) montre que l'activation sociale est en 2010 principalement centrée sur les personnes pour lesquelles un passage vers le marché de l'emploi est (provisoirement) impossible. En moyenne, seulement 28,4% des personnes concernées par l'activation sociale étaient potentiellement concernées par l'insertion socioprofessionnelle. Il est vrai qu'il y a des différences remarquables entre CPAS (voir tableaux 4.9 et 4.10). Pour 48,4% des CPAS c'est seulement un cinquième des personnes concernées par l'activation sociale qui pouvait potentiellement faire l'objet d'une insertion socioprofessionnelle, alors que pour 36,1% des CPAS cela concerne 21% à 50% des personnes concernées par l'activation sociale. Dans 15,5% des CPAS c'est même plus de la moitié des personnes concernées par l'activation sociale qui entrerait potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle.¹⁸ Une exploration plus poussée des données nous montre

16 Ce chiffre est une estimation donnée par le répondant.

17 Signalons que pour cette question nous n'avons obtenu qu'une réponse partielle: 56,7% des CPAS n'ont pas pu répondre à cette question (voir tableau a4.6 en annexe).

18 Dans le tableau a4.7 (en annexe) nous indiquons de quels CPAS il s'agit.

qu'il semble que ces CPAS organisent significativement plus souvent des activités dans le cadre de la mise à l'emploi que les autres CPAS (voir tableau a4.8 en annexe). C'est surtout en Wallonie qu'on évalue de manière moins importante le potentiel d'insertion socioprofessionnelle parmi les usagers prenant part à des activités d'activation sociale: 71,5% des CPAS reste sous le seuil des 30% de participants qui entrent potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle (tableaux 4.9 et 4.10).

Le public activé socialement diffère donc (en grande partie) du public activé professionnellement. Pour la plupart des participants, l'activation sociale est une alternative à la mise au travail. Les répondants estiment cependant qu'une part limitée de ces usagers peut intégrer le marché du travail. Dans les CPAS où ces derniers sont plus nombreux on constate que ces CPAS semblent alors aussi proposer, dans le cadre de l'activation sociale, davantage d'activités liées au marché du travail.

Tableau 4.9 Pourcentage de personnes qui, en 2010, ont été concernées par de l'activation sociale et qui entraient potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle (selon la Région), en %

Pourcentage qui entrait potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle	Total (N=97)	Région de Bruxelles-Capitale (N=3)	Flandre (N=52)	Wallonie (N=42)
0-5	22,7	0,0	21,2	26,2
6-10	8,2	0,0	7,7	9,5
11-15	6,2	0,0	7,7	4,8
16-20	11,3	0,0	9,6	14,3
21-25	10,3	0,0	11,5	9,6
26-30	8,2	33,3	7,7	7,1
31-35	2,1	66,7	0,0	0,0
36-40	9,3	0,0	7,7	11,9
41-45	0,0	0,0	0,0	0,0
46-50	6,2	0,0	11,5	0,0
51-60	4,1	0,0	3,9	4,8
61-70	2,1	0,0	3,9	0,0
71-80	7,2	0,0	5,8	9,6
81-90	0,0	0,0	0,0	0,0
91-100	2,1	0,0	1,9	2,4

Tableau 4.10 Pourcentage de personnes qui, en 2010, ont été concernées par de l'activation sociale et qui entraient potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle (selon la taille de la commune), en %

Pourcentage qui entrait potentiellement en ligne de compte pour l'insertion socioprofessionnelle	Total (N=97)	Très petite (N=29)	Petite (N=38)	Moyenne (N=18)	Grande (N=8)	Très grande (N=4)
0-5	22,7	44,8	18,4	11,1	0,0	0,0
6-10	8,2	3,5	7,9	0,0	50,0	0,0
11-15	6,2	3,5	7,9	5,6	0,0	25,0
16-20	11,3	17,2	0,0	27,8	0,0	25,0
21-25	10,3	6,9	7,9	11,1	25,0	25,0
26-30	8,2	6,9	7,9	11,1	12,5	0,0
31-35	2,1	0,0	0,0	5,6	0,0	25,0
36-40	9,3	0,0	15,8	11,1	12,5	0,0
41-45	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
46-50	6,2	3,5	10,5	5,6	0,0	0,0
51-60	4,1	3,5	5,3	5,6	0,0	0,0
61-70	2,1	3,5	2,6	0,0	0,0	0,0
71-80	7,2	6,9	10,5	5,6	0,0	0,0
81-90	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
91-100	2,1	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0

Pour conclure, nous présentons à titre d'information un ensemble de données centrales sur les CPAS et le nombre de personnes activées¹⁹ dans les tableaux ci-dessous.

Tableau 4.11 Les CPAS et le nombre de personnes activées via l'art. 60 §7 dans la population totale (1)

	Nombre total	Nombre moyen par CPAS (N=589)	Part à Bruxelles (%)	Part en Flandre (%)	Part en Wallonie (%)
N CPAS	589				
Bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010	199 903	339,4	27,1	32,2	40,7
N personnes mises au travail dans le cadre de l'art. 60 §7 en 2010	21 499	36,5	21,8	42,0	36,1

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS

¹⁹ L'information concernant la corrélation entre un nombre de variables centrales peut se trouver en annexe 5.

Tableau 4.12 Les CPAS et le nombre de personnes activées via l'art. 60 §7 dans la population totale (2)

	Nombre total	Nombre moyen par CPAS (N=589)	Région de Bruxelles-Capitale (N=19)	Flandre (N=308)	Wallonie (N=262)
N CPAS	589				
Bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010 (1)	199 903	339,4	54 129	64 451	81 323
N personnes mises au travail dans le cadre de l'art. 60 §7 en 2010 (2)	21 499	36,5	4 694	9 038	7 767
% (2)/(1)	10,8		8,7	14,0	9,6

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS

Tableau 4.13 Les CPAS et le nombre de personnes activées dans notre recherche

	Nombre total	Nombre moyen par CPAS (N=234)
N CPAS	234	
Bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010	115 524	493,7
N personnes mises au travail dans le cadre de l'art. 60 §7 en 2010	12 475	53,3

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS

Tableau 4.14 Nombre de personnes activées socialement en 2010 sur base de l'estimation donnée par les CPAS (N=113), nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010 (N=113) et nombre de personnes activées via l'art. 60 §7 (1)

	Total (N=113)	Nombre moyen	Région de Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie
N CPAS ayant répondu dans le questionnaire	113		2	66	45
N Bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010 (1)	72 127	638,3	11 035	33 952	27 140
N personnes activées socialement (2)	25 756	227,9	7 245	13 156	5 355
N Personnes mises au travail dans le cadre de l'art. 60 §7 en 2010 (3)	8 043	71,2	1 182	4 846	2 015
% (2)/(1)	35,7		65,70	38,8	19,7
% (3)/(1)	11,2		10,71	14,3	7,4

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS

Tableau 4.15 Nombre de personnes socialement activées pour l'année 2010 sur base de l'estimation faite par le CPAS (N=113) (2)

	Total	Moyenne	Médiane	Déviati on Standard
Région de Bruxelles-Capitale (N=2)	7 245	3 622,5	3 622,5	4 096,4
Flandre (N=66)	13 156	199,3	40,0	807,2
Wallonie (N=45)	5 355	119,0	25,0	401,2

Source Enquête en ligne faite dans le cadre de cette recherche

Tableau 4.16 Pourcentage dans la population des CPAS interrogés des bénéficiaires du RIS (et équivalents) mis au travail au moyen de l'article 60 §7 en 2010, en %

	Population totale (N=589)	CPAS interrogés (N=234)
Région de Bruxelles-Capitale	8,7	9,4
Flandre	14,0	14,3
Wallonie	9,6	8,0

Source Calculs propres sur base de données communiquées par le SPP IS

5 | Organisation de l'offre

Nous bénéficions à présent d'une vue globale de l'offre et des groupes cibles des CPAS en matière d'activation sociale. Nous pouvons dès lors nous intéresser à la manière dont ces CPAS belges organisent l'activation sociale. Nous éclaircirons pour cela plusieurs aspects: (1) l'identification du groupe cible et l'orientation vers l'activation sociale, (2) l'attribution de stimuli financiers pour la participation à l'activation sociale, (3) l'évaluation des résultats de l'activation sociale, (4) l'organisation interne et (5) externe des CPAS et enfin, (6) les sources de financement de l'activation sociale.

5.1 Identification et orientation

Nous avons demandé aux CPAS s'ils utilisent des instruments spécifiques afin d'identifier les usagers et de les orienter vers de l'activation sociale (voir tableau 5.1 (selon la Région) et tableau 5.2 (selon la taille de la commune)). Pour 70,1% des CPAS, cela ne semble pas être le cas. Les CPAS des (très) petites communes font singulièrement moins appel à des instruments pour identifier et orienter leurs usagers vers de l'activation sociale que les CPAS des (moyennes et) grandes communes qui, à leur tour, font moins appel à ces instruments que les CPAS des très grandes communes.

En ce qui concerne les outils que les CPAS utilisent pour identifier et orienter vers de l'activation sociale, les CPAS décrivent des instruments de natures très différentes, tels des instruments formels (principalement le Bilan Socio Professionnel), des conversations individuelles ou des enquêtes sociales, l'envoi par un assistant social ou un autre partenaire, des activités dans le cadre de l'accompagnement vers une insertion socioprofessionnelle, l'organisation d'activités (par exemple des ateliers), etc. Les CPAS qui font usage de ces instru-

ments les utilisent tous tant en début de parcours d'activation sociale qu'à d'autres moments de ce parcours (voir tableau a4.13 en annexe).

Tableau 5.1 Utilisation d'instruments afin d'identifier et d'orienter les usagers vers de l'activation sociale (selon la Région). Réponse à la question: 'Utilisez-vous des instruments spécifiques pour identifier et orienter les bénéficiaires vers l'activation sociale?', en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Non	70,1	62,5	70,4	70,4
Oui, en l'occurrence:	29,9	37,5	29,6	29,6
- instrument formel (surtout BSP)	7,1	12,5	5,9	8,6
- entretien individuel/enquête sociale	6,7	0,0	4,4	11,1
- orientation via un assistant social ou un autre partenaire	3,1	12,5	3,7	1,2
- accompagnement de trajectoire en insertion socioprofessionnelle	3,6	0,0	5,9	0,0
- activités (ateliers, ...)	3,6	0,0	4,4	2,5
- autres*	5,8	12,5	5,2	6,2

* La catégorie 'autres' comprend une grande diversité d'instruments tels que la publicité de bouche à oreille.

Tableau 5.2 Utilisation d'instruments afin d'identifier et d'orienter les usagers vers de l'activation sociale (selon la taille de la commune). Réponse à la question: 'Utilisez-vous des instruments spécifiques pour identifier et orienter les bénéficiaires vers l'activation sociale?', en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Non	70,1	83,8	75,3	51,1	57,9	20,0
Oui, en l'occurrence:	29,9	16,3	24,7	48,9	42,1	80,0
- instrument formel (surtout BSP)	7,1	0,0	5,9	14,9	10,5	40,0
- entretien individuel/enquête sociale	6,7	2,9	5,9	8,5	15,8	20,0
- orientation via un assistant social ou un autre partenaire	3,1	1,5	2,4	4,3	5,3	20,0
- accompagnement de trajectoire en insertion socioprofessionnelle	3,6	5,9	2,4	4,3	0,0	0,0
- activités (ateliers, ...)	3,6	2,9	1,2	8,5	5,3	0,0
- autres*	5,8	2,9	7,1	8,5	5,3	0,0

* La catégorie 'autres' comprend une grande diversité d'instruments tels que la publicité de bouche à oreille.

5.2 Les incitants financiers

(Certains) usagers du CPAS reçoivent-ils un défraiement pour leur participation à l'activation sociale? Dans 48,7% des CPAS il semble que c'est le cas (voir tableau 5.3). En Flandre, une majorité des CPAS (68,1%) octroient un incitant financier à (certains) de ses usagers alors qu'à Bruxelles c'est le cas pour un quart des CPAS et en Wallonie pour seulement 18,5% de ceux-ci. Aussi, la part des CPAS qui stimule ses usagers financièrement pour participer à de l'activation sociale est sensiblement plus élevée dans les (très) grandes communes que dans les (très) petites communes (voir tableau 5.4).

Lorsque nous nous intéressons à la rétribution que (certains) usagers reçoivent en retour de leur participation à de l'activation sociale, c'est une grande variété de types d'indemnités qui est citée. Nous distinguons les catégories suivantes d'indemnités: (1) les rétributions dans le cadre d'une participation socioculturelle, (2) les rémunérations d'1 euro dans le cadre de l'arbeidszorg/par heure de cours suivie/par atelier, (3) les frais de remboursement, (4) les défraiements de bénévolat et (5) les allocations loisirs. Il n'y a donc pas d'uniformité en ce qui concerne les incitants financiers que (certains) usagers se voient attribués pour leur participation à des activités d'activation sociale.

Tableau 5.3 Octroi d'incitants financiers pour la participation à de l'activation sociale (selon la Région). Réponse à la question: 'Au sein de votre CPAS, certains bénéficiaires reçoivent-ils une rémunération pour leur participation à l'activation sociale?', en %¹

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Non	51,3	75,0	31,9	81,5
Oui, en l'occurrence:	48,7	25,0	68,1	18,5
- indemnité dans le cadre d'une participation socioculturelle	14,3	0,0	23,7	0,0
- indemnité d'1 euro (dans le cadre de l'arbeidszorg/par heure de cours suivie/par atelier	9,8	0,0	10,4	9,9
- remboursement de frais	6,7	12,5	8,2	3,7
- indemnité de bénévolat	5,4	0,0	8,2	1,2
- allocation temps libre (voir note 12)	5,4	0,0	8,9	0,0
- autres ²	13,4	12,5	18,5	4,9

1 Certains CPAS octroient une combinaison d'incitants financiers à leurs usagers pour leur participation à de l'activation sociale.

2 La catégorie 'autres' comprend une grande diversité d'indemnités tels que les chèques repas, les bons pour activités, etc.

Tableau 5.4 Octroi d'incitants financiers pour la participation à de l'activation sociale (selon la taille de la commune). Réponse à la question: 'Au sein de votre CPAS, certains bénéficiaires reçoivent-ils une rémunération pour leur participation à l'activation sociale?', en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Non	51,3	71,5	45,9	38,3	21,1	40,0
Oui	48,7	23,5	54,1	61,7	78,9	60,0

5.3 L'évaluation

La question de l'évaluation des résultats de l'activation sociale a également été soulevée dans l'enquête en ligne. Le tableau 5.5 illustre que 64,3% des CPAS évaluent les résultats de ses pratiques d'activation sociale. Dans les (très) grandes communes, c'est sensiblement davantage le cas que dans les plus petites communes (voir tableau 5.6).

56,9% des CPAS qui font une évaluation des résultats de l'activation sociale utilisent des indicateurs à cette fin (tableau 5.7). La part des CPAS qui utilisent des indicateurs pour faire une telle évaluation augmente avec la taille de la commune (tableau 5.8). Ce sont respectivement 83,3% et 78,4% des CPAS bruxellois et wallons qui utilisent des indicateurs, alors qu'en Flandre cela vaut pour 42,5% des CPAS seulement. On constate par ailleurs qu'il n'y a pas d'uniformité concernant le type d'indicateur utilisé par les CPAS. Ils utilisent une grande diversité d'indicateurs, avant tout quantitatifs,²⁰ mais aussi qualitatifs²¹ (tableaux 5.9 et 5.10). Plus spécifiquement, ce sont 69,5% des CPAS qui évaluent les résultats de leur activation sociale au moyen d'indicateurs quantitatifs alors que 39% d'entre eux les évaluent au moyen d'indicateurs qualitatifs. Une analyse plus poussée des données montre que 24,4% des CPAS faisant usage d'indicateurs pour évaluer les résultats de l'activation sociale utilisent tant des indicateurs quantitatifs que qualitatifs.

Nous constatons donc que les résultats de l'activation sociale ne sont évalués ni de manière systématique, ni de manière uniforme.

20 Sous l'appellation 'indicateurs quantitatifs' on retrouve entre autres des statistiques en rapport avec le nombre de personnes concernées par des activités d'activation sociale, le nombre d'actions organisées en la matière, le nombre de personnes mises au travail via l'article 60 §7 et des mesures quantitatives de satisfaction.

21 Les indicateurs qualitatifs concernent l'histoire, l'évolution personnelle et le bien-être de l'usager: on vérifie que l'usager (selon ses propres sentiments) a développé certaines capacités, s'il se sent mieux, etc.

Tableau 5.5 Evaluation des résultats de l'activation sociale (selon la Région), en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Oui	64,3	75,0	64,4	63,0
Non	35,7	25,0	35,6	37,0

Tableau 5.6 Evaluation des résultats de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Oui	64,3	54,1	68,2	63,8	73,4	100,0
Non	35,7	49,6	31,8	36,2	26,3	0,0

Tableau 5.7 Utilisation d'indicateurs pour l'évaluation des résultats de l'activation sociale (selon la Région), en %

	Total (N=144)	Région de Bruxelles- Capitale (N=6)	Flandre (N=87)	Wallonie (N=51)
Oui	56,9	83,3	42,5	78,4
Non	43,1	16,7	57,5	21,6

Tableau 5.8 Utilisation d'indicateurs pour l'évaluation des résultats de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=144)	Très petit (N=74)	Petit (N=88)	Moyenne (N=48)	Grand (N=19)	Très grand (N=5)
Oui	56,9	45,9	55,2	60,0	71,4	100,0
Non	43,1	54,1	44,8	40,0	28,6	0,0

Tableau 5.9 Nature des indicateurs utilisés pour évaluer les résultats de l'activation sociale (selon la Région), en %

Indicateurs	Total (N=82)	Région de Bruxelles-Capitale (N=5)	Flandre (N=37)	Wallonie (N=40)
Quantitatifs	69,5	40,0	73,0	70,0
Qualitatifs	39,0	0,0	27,0	55,0
Autres*	14,6	60,0	16,2	7,5

* La catégorie 'autres' comprend des indicateurs pour lesquels il n'a pas été spécifié s'ils sont de natures quantitative ou qualitative.

Tableau 5.10 Nature des indicateurs utilisés pour évaluer les résultats de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

Indicateurs	Total (N=82)	Très petit (N=17)	Petit (N=32)	Moyenne (N=18)	Grand (N=10)	Très grand (N=5)
Quantitatifs	69,5	76,5	65,6	77,8	60,0	60,0
Qualitatifs	39,0	23,5	46,9	33,3	60,0	20,0
Autres*	14,6	11,8	18,8	11,1	10,0	20,0

* La catégorie 'autres' comprend des indicateurs pour lesquels il n'a pas été spécifié s'ils sont de natures quantitative ou qualitative.

5.4 L'organisation interne

D'autres aspects ayant été examinés en matière d'organisation de l'activation sociale ont trait à son organisation interne et, plus spécifiquement, à l'ancrage structurel de cette activation sociale au sein du CPAS et au nombre de membres du personnel qui y consacre du temps.

En ce qui concerne l'ancrage structurel, nous avons vérifié si l'activation sociale est reprise dans la note de politique générale des CPAS. Ceci semble être le cas dans 72,3% des CPAS (voir tableau 5.11). L'activation sociale semble être davantage ancrée dans la note de politique générale à mesure que la taille de la commune augmente (voir tableau 5.12).

Tableau 5.11 Inscription de l'activation sociale dans la note de politique du CPAS (selon la Région), en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Oui	72,3	100,0	71,9	70,4
Non	27,7	0,0	28,1	29,6

Tableau 5.12 Inscription de l'activation sociale dans la note de politique du CPAS (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=224)	Très petit (N=68)	Petit (N=85)	Moyenne (N=47)	Grand (N=19)	Très grand (N=5)
Oui	72,3	57,4	75,3	78,7	89,5	100,0
Non	27,7	42,6	24,7	21,3	10,5	0,0

L'activation sociale est-elle structurellement ancrée dans des services spécifiques qui s'occupent de l'offre et/ou des usagers en matière d'activation sociale? Le tableau 5.13 nous montre que 55,8% des CPAS ont au moins un service qui s'attache explicitement à l'offre et/ou aux usagers de l'activation sociale. Les CPAS semblent disposer de davantage de services spécialisés à mesure que la taille de la commune augmente. On trouve une part importante de CPAS disposant de

services spécialisés avant tout dans les communes de tailles moyenne à très grande (tableau 5.14).

Lorsqu'il est demandé de quels services il s'agit, ce sont entre autres ces quelques services que les CPAS citent: le service social, le service d'accompagnement de trajet/mise à l'emploi et le service d'insertion socioprofessionnelle.²²

Tableau 5.13 Présence de services spécialisés qui s'occupent de l'offre et/ou des usagers de l'activation sociale (selon la Région), en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Non	44,2	25,0	49,6	37,0
Oui	55,8	75,0	50,4	63,0

Tableau 5.14 Présence de services spécialisés qui s'occupent de l'offre et/ou des usagers de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Non	44,2	61,8	48,2	29,8	10,5	0,0
Oui	55,8	38,2	51,8	70,2	89,5	100,0

Tableau 5.15 Services spécialisés en matière d'offre et/ou des usagers de l'activation sociale tels que formulés par les CPAS (selon la Région), en %¹

	Total (N=125)	Région de Bruxelles- Capitale (N=6)	Flandre (N=69)	Wallonie (N=51)
Service Social	43,2	50,0	32,4	56,9
Accompagnement de trajectoire/mise au travail	41,6	66,7	69,1	2,0
Insertion socioprofessionnelle	20,0	16,7	1,5	45,1
Travail de quartier	3,2	0,0	5,9	0,0
Autres ²	52,8	66,7	51,5	52,9

1 Un même CPAS peut se retrouver dans plusieurs catégories puisque certains CPAS disposent de plusieurs services spécialisés s'occupant de l'activation sociale.

2 La catégorie 'autres' comprend une grande diversité de services parmi lesquels le service d'accompagnement à domicile, le service logement et activation, le travail par projet, etc.

²² Les services 'accompagnement de trajet/mise à l'emploi' et 'insertion socioprofessionnelle' sont des équivalents fonctionnels pour la Flandre et la Wallonie respectivement.

Tableau 5.16 Services spécialisés en matière d'offre et/ou des usagers de l'activation sociale tels que formulés par les CPAS (selon la taille de la commune), en %¹

	Total (N=125)	Très petite (N=26)	Petite (N=44)	Moyenne (N=33)	Grande (N=17)	Très grande (N=5)
Service Social	43,2	42,3	50,0	42,4	29,4	40,0
Accompagnement de trajectoire/mise au travail	41,6	19,2	54,6	45,5	41,2	20,0
Insertion socioprofessionnelle	20,0	26,9	20,5	18,2	11,8	20,0
Travail de quartier	3,2	3,9	2,3	6,1	0,0	0,0
Autres ²	52,8	46,2	34,1	63,6	76,5	100,0

1 Un même CPAS peut se retrouver dans plusieurs catégories puisque certains CPAS disposent de plusieurs services spécialisés s'occupant de l'activation sociale.

2 La catégorie 'autres' comprend une grande diversité de services parmi lesquels le service d'accompagnement à domicile, le service logement et activation, le travail par projet, etc.

Combien de membres du personnel consacrent (une partie de) leur temps à la planification et à l'organisation de l'activation sociale? Les CPAS semblent, en moyenne, disposer de 4,2 équivalents temps plein pour l'activation sociale (voir tableau a4.2 en annexe). Les tableaux 5.17 et 5.18 donnent cependant une vision plus nuancée de la situation. Il semble en effet d'après ceux-ci que 45,1% des CPAS disposent d'au maximum un équivalent temps plein en matière d'activation sociale. Il est par ailleurs remarquable que 5% des CPAS disposent de plus de 10 équivalents temps plein à cet effet (le tableau a4.15 en annexe indique de quels CPAS il s'agit concrètement).

Les différences doivent donc être mises en perspective. C'est pour cela que nous avons vérifié pour chaque CPAS le rapport entre le nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) et le nombre de collaborateurs en équivalents temps plein s'occupant de l'activation sociale. Nous supposons donc que le nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) est une approximation du nombre de personnes qui sont concernées par l'activation sociale dans un CPAS.²³ Les résultats sont donnés dans les tableaux 5.19 (selon la Région) et 5.20 (selon la taille de la commune). On peut en déduire que pour 50,3% des CPAS il y a un maximum de 80 bénéficiaires du RIS (et équivalents) par équivalent temps plein en matière d'activation sociale, alors que pour 8,3% des CPAS cela grimpe jusqu'à plus de 500 bénéficiaires du RIS (et équivalents) par équivalent temps plein. Ceci explique que la charge de travail en matière d'activation sociale peut être très importante, et ce surtout dans les grandes et très grandes communes.

²³ Le nombre de bénéficiaires du RIS (et équivalents) peut cependant s'avérer être une sous-estimation du nombre de personnes entrant en ligne de compte de l'activation sociale vu que, pour 56% des CPAS, c'est 'tout le monde' qui entre en ligne de compte (voir ci-dessus 'Groupe cible').

Tableau 5.17 Nombre de membres du personnel qui, dans un CPAS, allouent (une partie de) leur temps à l'organisation et la mise en œuvre de l'activation sociale (selon la Région), en %

Nombre d'équivalents temps plein*	Total (N=182)	Région de Bruxelles-Capitale (N=7)	Flandre (N=107)	Wallonie (N=68)
0-0,5	22,0	28,6	19,6	25,0
0,5-1	23,1	0,0	26,2	20,6
1-2	23,1	14,3	25,2	20,6
2-6	20,9	14,3	21,5	20,6
6-10	6,0	14,3	4,7	7,4
10-20	2,8	0,0	2,8	2,9
>20	2,2	28,6	0,0	2,9

* Chaque catégorie contient l'ensemble des pourcentages plus grands que le premier chiffre (a) et plus petit ou égal au deuxième chiffre (b), en d'autres termes, $a < x \leq b$. La première catégorie est ici une exception: elle contient également 0.

Tableau 5.18 Nombre de membres du personnel qui, dans un CPAS, allouent (une partie de) leur temps à l'organisation et la mise en œuvre de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

Nombre d'équivalents temps plein*	Total (N=182)	Très petite (N=56)	Petite (N=73)	Moyenne (N=34)	Grande (N=15)	Très grande (N=4)
0-0,5	22,0	30,4	24,7	14,7	0,0	0,0
0,5-1	23,1	32,1	26,0	11,8	6,7	0,0
1-2	23,1	16,1	24,7	38,2	13,3	0,0
2-6	20,9	19,6	16,4	23,5	40,0	25,0
6-10	6,0	1,8	6,9	11,8	6,7	0,0
10-20	2,8	0,0	1,4	0,0	20,0	25,0
>20	2,2	0,0	0,0	0,0	13,3	50,0

* Chaque catégorie contient l'ensemble des pourcentages plus grands que le premier chiffre (a) et plus petit ou égal au deuxième chiffre (b), en d'autres termes, $a < x \leq b$. La première catégorie est ici une exception: elle contient également 0.

Tableau 5.19 Nombre de bénéficiaires du RIS et (équivalents) par équivalent temps plein en matière d'activation sociale dans un CPAS (selon la Région), en %

Bénéficiaires du RIS (et équivalents)/équivalents temps plein en matière d'activation sociale ¹	Total (N=181) ²	Région de Bruxelles-Capitale (N=7)	Flandre (N=106)	Wallonie (N=68)
4-20	17,1	0,0	22,7	10,3
20-40	15,5	0,0	15,1	17,7
40-60	7,2	28,6	8,5	2,9
60-80	10,5	0,0	14,2	5,9
80-100	6,1	14,3	5,7	5,9
100-200	19,9	0,0	17,9	25,0
200-300	6,1	0,0	3,8	10,3
300-400	4,4	0,0	2,8	7,4
400-500	5,0	0,0	2,8	8,8
500-1 000	5,0	14,3	3,7	5,9
>1 000	3,3	42,9	2,8	0,0

1 Chaque catégorie contient l'ensemble des pourcentages plus grands que le premier chiffre (a) et plus petit ou égal au deuxième chiffre (b), en d'autres termes, $a < x \leq b$. La première catégorie est ici une exception: elle contient également 4.

2 N=181 vu qu'un CPAS ne disposait d'aucun équivalent temps plein pour de l'activation sociale.

Tableau 5.20 Nombre de bénéficiaires du RIS et (équivalents) par équivalent temps plein en matière d'activation sociale dans un CPAS (selon la taille de la commune), en %

Bénéficiaires du RIS (et équivalents)/équivalents temps plein en matière d'activation sociale ¹	Total (N=181) ²	Très petite (N=56)	Petite (N=73)	Moyenne (N=33)	Grande (N=15)	Très grande (N=4)
4-20	17,1	28,6	16,4	9,1	0,0	0,0
20-40	15,5	21,4	19,2	3,0	6,7	0,0
40-60	7,2	7,1	5,5	6,1	13,3	25,0
60-80	10,5	14,3	13,7	3,0	0,0	0,0
80-100	6,1	5,4	6,9	6,1	6,7	0,0
100-200	19,9	12,5	13,7	4,5	20,0	0,0
200-300	6,1	3,6	8,2	6,1	6,7	0,0
300-400	4,4	5,4	4,1	3,0	6,7	0,0
400-500	5,0	0,0	5,5	6,1	6,7	50,0
500-1 000	5,0	1,8	4,1	3,0	26,7	0,0
>1 000	3,3	0,0	2,7	6,1	6,7	25,0

1 Chaque catégorie contient l'ensemble des pourcentages plus grands que le premier chiffre (a) et plus petit ou égal au deuxième chiffre (b), en d'autres termes, $a < x \leq b$. La première catégorie est ici une exception: elle contient également 4.

2 N=181 vu qu'un CPAS ne disposait d'aucun équivalent temps plein pour de l'activation sociale.

5.5 L'organisation externe

Les CPAS inscrivent aujourd'hui leur action dans un important travail en réseau avec des partenaires extérieurs afin de pourvoir à des prestations de services optimales. Le domaine de l'activation sociale est-il également caractérisé par des liens

de collaboration avec des partenaires extérieurs? Les tableaux 5.21 et 5.22 offrent un aperçu de l'ensemble des acteurs avec lesquels les CPAS collaborent en matière d'activation sociale (selon la Région puis la taille de la commune). En la matière, ce sont presque tous les CPAS qui travaillent en partenariat avec d'autres acteurs: seulement 4,5% des CPAS ne le font pas.

Nous allons maintenant traiter des partenaires les plus importants avec lesquels les CPAS collaborent en matière d'activation sociale. Les ASBL jouent un rôle central: 75,9% des CPAS travaillent avec ce type de partenaire. Cette part grimpe même à 87,5% à Bruxelles. Aussi, plus la taille de la commune augmente, plus on travaille avec des ASBL (tableau 5.22). La commune ou la ville fait également souvent partie du réseau des CPAS en matière d'activation sociale: c'est le cas pour 60,3% des CPAS. À Bruxelles on travaille de manière plus significative avec la commune ou la ville qu'en Flandre et en Wallonie. Et plus la commune est grande, plus la part des CPAS qui a un partenariat avec celle-ci est grande aussi.

Au niveau local, on compte comme membres importants du réseau des CPAS en matière d'activation sociale les organismes de formation et d'éducation ainsi que les initiatives issues de l'économie sociale. Nous avons ainsi constaté que 51,3% des CPAS travaillent en collaboration avec les initiatives locales issues de l'économie sociale, ce qui est quelque peu surprenant dans la mesure où seuls 7,3% des CPAS nous ont déclaré que la mise au travail fait partie de leur offre en matière d'activation sociale (voir 'Types d'activités'). Ceci est de loin moins le cas pour les CPAS wallons que pour les CPAS flamands et bruxellois. Inversement, les CPAS flamands travaillent de manière frappante moins avec les organismes de formation et d'éducation que les CPAS bruxellois et wallons. Nous constatons une fois de plus que, plus une commune est grande, plus la part des CPAS travaillant avec ce type de partenaires est grande. Ceci peut éventuellement être expliqué par l'offre plus vaste de ces partenaires dans les communes de plus grande taille.

Par ailleurs, 43,3% des CPAS font appel aux services de placement locaux. À Bruxelles et en Flandre, ce sont respectivement 62,5% et 47,4% des CPAS qui planifient une collaboration avec ceux-ci. En Wallonie c'est le cas dans seulement 34,6% des CPAS.

Quant aux organismes à vocation sociale, ils sont un partenaire pour l'activation sociale des CPAS pour 39,7% d'entre eux. À Bruxelles c'est une majorité frappante des CPAS (75%) qui collabore avec ce type d'acteur. Les organismes à vocation sociale locaux jouent un rôle d'autant plus important que les CPAS font partie d'une grande commune.

Enfin, 42,4% des CPAS semblent travailler en collaboration avec d'autres CPAS en matière d'activation sociale. Les CPAS des grandes communes établissent toutefois significativement moins de tels partenariats que les autres communes.

Tableau 5.21 Les acteurs externes avec lesquels les CPAS collaborent en matière d'activation sociale (selon la Région), en %

	Total (N=224)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Aucun	4,5	0,0	4,4	4,9
ASBL	75,9	87,5	71,9	81,5
Communes/villes	60,3	87,5	62,2	54,3
Partenaires locaux de formation et d'éducation	51,8	87,5	44,4	60,5
Initiatives locales issues de l'économie sociale	51,3	62,5	59,3	37,0
Services de placement locaux (Forem, VDAB, Actiris)	43,3	62,5	47,4	34,6
Autres CPAS	42,4	50,0	38,5	48,2
Organismes locaux d'aide sociale	39,7	75,0	43,7	29,6
Employeurs du secteur privé	21,4	37,5	21,5	19,8
Organismes d'entraide	17,9	37,5	14,8	21,0
Bureaux d'intérim locaux	12,5	25,0	11,1	13,6
Fonds sectoriels	1,34	0,0	0,7	2,5
Autres: ...*	20,1	25,0	15,6	27,2
Autres: ...*	5,8	0,0	4,4	8,6
Autres: ...*	0,9	0,0	0,0	2,5

* Les catégories 'autres' comprennent une grande diversité d'acteurs externes dont entre autres les partenaires du secteur culturel, des institutions d'enseignement spécifiques, des fédérations de sport, la province, etc.

Tableau 5.22 Les acteurs externes avec lesquels les CPAS collaborent en matière d'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Aucun	4,5	7,3	5,9	0,0	0,0	0,0
ASBL	75,9	66,2	75,3	83,0	89,5	100,0
Communes/villes	60,3	47,1	60,0	72,3	73,7	80,0
Partenaires locaux de formation et d'éducation	51,8	30,9	52,9	59,6	94,7	80,0
Initiatives locales issues de l'économie sociale	51,3	35,3	50,6	66,0	68,4	80,0
Services de placement locaux (Forem, VDAB, Actiris)	43,3	30,9	47,1	55,3	36,8	60,0
Autres CPAS	42,4	47,1	45,9	38,3	21,1	40,0
Organismes locaux d'aide sociale	39,7	25,0	38,8	42,6	80,0	80,0
Employeurs du secteur privé	21,4	11,8	24,7	23,4	31,6	40,0
Organismes d'entraide	17,9	2,9	20,0	21,3	36,8	80,0
Bureaux d'intérim locaux	12,5	8,9	14,1	12,8	10,5	40,0
Fonds sectoriels	1,34	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0
Autres: ...*	20,1	26,5	21,2	6,4	26,3	20,0
Autres: ...*	5,8	11,8	3,5	0,0	5,3	20,0
Autres: ...*	0,9	1,5	1,2	0,0	0,0	0,0

* Les catégories 'autres' comprennent une grande diversité d'acteurs externes dont entre autres les partenaires du secteur culturel, des institutions d'enseignement spécifiques, des fédérations de sport, la province, etc.

Outre une description des acteurs qui font partie du réseau des CPAS en matière d'activation sociale, nous avons cherché à sonder la nature de cette collaboration. Nous distinguerons les collaborations formelles et informelles (en d'autres termes, les collaborations qui font et ne font pas l'objet d'un accord écrit). Le tableau 5.23 illustre que les CPAS travaillent, en matière d'activation sociale, tant de manière formelle qu'informelle avec les acteurs externes. Avec les initiatives locales issues de l'économie sociale, les employeurs du secteur privé, les fonds sectoriels et les ASBL, la collaboration se fait de manière clairement plus formalisée pour une majorité des CPAS. Lorsqu'il s'agit de la commune ou de la ville, d'autres CPAS, des partenaires locaux de formation et d'éducation et des services de placement locaux, c'est environ la moitié des CPAS qui collabore sur une base formelle. La collaboration avec les partenaires restants se fait dans une moindre mesure à partir d'accords écrits. Les tableaux b4.16 et b4.17 (en annexe) donnent les résultats concernant la nature de la collaboration, en fonction de la Région et de la taille de la commune.

Tableau 5.23 Les acteurs externes avec lesquels un CPAS collabore en matière d'activation sociale (colonne 1) et la mesure dans laquelle cette collaboration se fait sur une base formelle (colonne 2), en %

	Total (N=224)	Dont ... % sur base d'une convention écrite
Aucun	4,5	
ASBL	75,9	60,0
Communes/villes	60,3	49,6
Partenaires locaux de formation et d'éducation	51,8	49,1
Initiatives locales issues de l'économie sociale	51,3	70,4
Services de placement locaux (Forem, VDAB, Actiris)	43,3	48,5
Autres CPAS	42,4	51,6
Organismes locaux d'aide sociale	39,7	24,7
Employeurs du secteur privé	21,4	66,7
Organismes d'entraide	17,9	20,0
Bureaux d'intérim locaux	12,5	10,7
Fonds sectoriels	1,3	66,7
Autres: ...	20,1	66,7
Autres: ...	5,8	53,8
Autres: ...	0,9	0,0

5.6 Le financement

Un dernier aspect de l'organisation de l'activation sociale concerne les sources de financement auxquelles les CPAS font appel à cet effet. Le tableau 5.24 illustre que les CPAS (doivent) s'adresser à différentes sources de financement pour financer l'activation sociale. 94,6% des CPAS financent l'activation sociale à partir des ressources du CPAS lui-même. À côté de cela, 80% des CPAS font aussi usage de sources de financement issues du niveau fédéral. Les CPAS wallons y font de

manière frappante moins appel que les CPAS bruxellois et flamands: 67,9% des CPAS wallons contre 100 des CPAS bruxellois et 87,4% des CPAS flamands finance son activation sociale au moyen d'interventions du fédéral. Par ailleurs, on finance aussi dans 39,7% des CPAS cette activation par un financement issu du niveau régional. Cette fois, c'est en Flandre qu'on y fait moins appel qu'en Wallonie et à Bruxelles. Plus spécifiquement, ce sont 31,1% des CPAS flamands qui utilisent des sources de financement régionales contre 51,9% des CPAS wallons et 62,5% des CPAS bruxellois. Le FSE constitue quant à lui une source de financement pour environ un cinquième des CPAS (19,2%). À Bruxelles, cette proportion de CPAS s'adressant au FSE est plus de deux fois plus élevée qu'en Flandre et en Wallonie. Enfin, un nombre limité de CPAS fait appel à des interventions financières issues de la Loterie Nationale et de fondations diverses.

La part de CPAS faisant appel à des sources de financement augmente à mesure que la taille de la commune est plus importante (tableau 5.25). Les CPAS plus grands semblent donc (pouvoir) faire appel à un plus grand nombre de sources de financement.

Tableau 5.24 Les sources de financement de l'activation sociale (selon la Région), en %

Sources de financement	Total (N=224)	Région de Bruxelles-Capitale (N=8)	Flandre (N=135)	Wallonie (N=81)
Le CPAS lui-même	94,6	100,0	95,6	92,6
Le Fédéral	80,0	100,0	87,4	67,9
La Région	39,7	62,5	31,1	51,9
Le FSE	19,2	50,0	17,0	19,8
La Loterie Nationale	9,4	25,0	3,0	18,5
Des Fondations	4,9	12,5	3,0	7,4
Autres*	5,8	12,5	4,4	7,4

* La catégorie 'autres' comprend une diversité de sources de financement tels les subsides pour projets spécifiques, les donations, etc.

Tableau 5.25 Les sources de financement de l'activation sociale (selon la taille de la commune), en %

Sources de financement	Total (N=224)	Très petite (N=68)	Petite (N=85)	Moyenne (N=47)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Le CPAS lui-même	94,6	97,1	90,6	95,7	100,0	100,0
Le Fédéral	80,0	69,1	82,4	91,5	89,5	80,0
La Région	39,7	26,5	41,2	46,8	52,6	80,0
Le FSE	19,2	2,9	17,7	27,7	47,4	80,0
La Loterie Nationale	9,4	5,9	5,9	10,6	21,1	60,0
Des Fondations	4,9	0,0	4,7	2,1	10,5	80,0
Autres*	5,8	2,9	4,7	6,4	15,8	20,0

* La catégorie 'autres' comprend une diversité de sources de financement tels les subsides pour projets spécifiques, les donations, etc.

6 | Les conditions de succès de l'activation sociale

Ce sixième chapitre met en lumière les conditions de succès de l'activation sociale aux yeux des CPAS belges. Nous allons tout d'abord examiner les obstacles que les CPAS rencontrent en matière d'activation sociale de leurs usagers. Nous donnerons ensuite un aperçu des 'bonnes pratiques' en la matière: quelles sont les initiatives que les CPAS ont organisées et qui ont été couronnées de succès et quels sont, selon les CPAS, les facteurs qui y ont contribué? Nous terminerons enfin ce chapitre par une discussion des propositions d'amélioration de la part des CPAS concernant les pratiques actuelles d'activation sociale.

6.1 Les obstacles

D'après les CPAS, quels sont les obstacles liés au CPAS les plus fréquents qui rendent plus difficile l'activation sociale de leurs usagers? La réponse à cette question est donnée dans les tableaux 6.1 (selon la Région) et 6.2 (selon la taille de la commune). Le manque de personnel (manque de temps) semble être la difficulté la plus importante. Une majorité des CPAS (56,8%) fait en effet face à un manque de personnel. Dans les communes de taille moyenne ce sont même 64,4% des CPAS qui sont confrontés à ce problème et ce taux monte jusqu'à 68,4% dans les CPAS des grandes communes. Nous avons en effet constaté plus haut que la charge de travail de l'activation sociale peut être très importante dans les CPAS. Un deuxième obstacle mis en avant par 48,7% des CPAS est l'important taux d'abandon des participants: 59,3% des CPAS wallons la vivent comme un obstacle, suivis de 43,6% des CPAS flamands et de 'seulement' un quart des CPAS bruxellois. Les CPAS des très grandes communes font presque tous face à ce problème. Un écueil est celui du manque de moyens financiers qui rend l'activation sociale des usagers plus difficile, et ce pour 44% des CPAS. À Bruxelles, 75% des CPAS présentent déficit financier, ce qui est une part significativement plus im-

portante qu'en Flandre et en Wallonie. On constate aussi que la part des CPAS qui manque de moyens financiers est nettement plus importante dans les communes de tailles moyenne, grande et très grande que dans les (très) petites communes. Enfin, une quatrième difficulté a trait à la dimension réduite des CPAS qui empêche 44,2% de ceux-ci de prendre des initiatives en matière d'activation sociale. De plus, l'attention croissante à l'objectif de la mise à l'emploi dans l'action des CPAS freine l'activation sociale des CPAS dans 23,5% des cas. Pour d'autres obstacles liés au CPAS, moins centraux, nous renvoyons le lecteur aux tableaux 6.1 (selon la Région) et 6.2 (selon la taille de la commune).

Outre les obstacles liés au CPAS, nous avons cherché à connaître les obstacles additionnels constatés en matière d'activation sociale. Les résultats sont illustrés dans le tableau 6.3 (selon la Région) et dans le tableau 6.4 (selon la taille de la commune). Ici aussi, nous établissons qu'il y a un déficit financier pour l'activation sociale dans les CPAS. Respectivement 43,2% et 38% des CPAS font part d'un manque d'incitants financiers de la part des autorités régionales et fédérales afin d'activer socialement les usagers du CPAS. Il semble par ailleurs que les CPAS bruxellois soient nettement plus souvent frappés par le manque de moyens financiers que leurs homologues flamands et wallons et on constate également que ce manque de moyens est corrélé avec la taille de la commune. De plus, 17,5% des CPAS éprouvent un manque d'intérêt de la part des autres acteurs pour prendre des initiatives et/ou travailler en collaboration sur le plan de l'activation sociale. Ceci ne constitue toutefois pas un problème à Bruxelles. Pour terminer, c'est le cadre légal qui est présenté comme un obstacle et ce par 15% des CPAS tandis que 12,8% d'entre eux estime qu'il y a un manque de liberté politique pour mener une politique en matière d'activation sociale qui soit faite sur mesure des intéressés.²⁴ Pour d'autres obstacles éprouvés par un nombre plutôt restreint de CPAS, nous vous référons aux tableaux 6.3 (selon la Région) et 6.4 (selon la taille de la commune).

²⁴ L'obstacle 'cadre légal' n'a pas été spécifié plus avant dans l'enquête en ligne. Nous signalons d'ailleurs que les CPAS ont pu entendre autre chose que 'le manque de liberté politique pour une politique en matière d'activation sociale qui soit faite sur mesure des intéressés'. Une analyse plus poussée des données montre d'ailleurs qu'il y a seulement un recouvrement partiel entre le nombre de CPAS qui ressentent le 'cadre légal' comme obstacle et la part de CPAS qui éprouve un 'manque de liberté politique' comme obstacle.

Tableau 6.1 Obstacles liés au CPAS en matière d'activation sociale des usagers (selon la Région), en %

Problèmes	Total (N=234)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=140)	Wallonie (N=86)
Aucun	7,3	0,0	6,4	9,3
Carences en personnel (pas assez de temps)	56,8	62,5	59,3	52,3
Les participants aux activités d'activation sociale décrochent facilement	48,7	25,0	43,6	59,3
Carences en moyens financiers	44,0	75,0	41,4	45,4
Le CPAS est trop petit pour prendre des initiatives en matière d'activation sociale	40,2	0,0	47,1	32,6
En raison de l'importance croissante de la mise au travail des bénéficiaires, l'activation sociale est reléguée au second plan	23,5	12,5	26,4	19,8
Les moyens disponibles sont essentiellement affectés à d'autres aspects du bien-être (logement, etc.); l'activation sociale n'est pas prioritaire	18,4	0,0	20,0	17,4
Carences en personnel ayant les compétences requises (savoir-faire)	17,1	25,0	18,6	14,0
Manque de collaboration avec d'autres acteurs	9,0	12,5	8,6	9,3
Carences en transmission d'informations (concernant les données des bénéficiaires, etc.) au sein du CPAS	7,7	25,0	5,0	10,5
Autres, en l'occurrence: ¹	18,4	25,0	15,0	23,3
- difficultés liées au fait de trouver le public et de le motiver à participer	6,4	12,5	4,3	9,3
- obstacles liés à l'accompagnement	5,1	0,0	5,0	5,8
- difficultés liées au fait de devoir travailler en présence de problèmes (graves) propres au groupe cible	3,0	0,0	2,1	4,7
- manque de place (infrastructure)	1,7	12,5	0,0	3,5
- difficultés liées à la mesure des résultats de l'activation sociale	1,3	0,0	2,1	0,0
- autres ²	1,3	0,0	1,4	1,2

1 Dans la catégorie principale 'autres' on peut retrouver un CPAS au sein de plusieurs sous-groupes.

2 La sous-catégorie 'autres' comprend un ensemble d'obstacles.

Tableau 6.2 Obstacles liés au CPAS en matière d'activation sociale des usagers (selon la taille de la commune), en %

Problèmes	Total (N=234)	Très petite (N=74)	Petite (N=88)	Moyenne (N=48)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Aucun	7,3	10,8	6,8	2,1	5,3	20,0
Carences en personnel (pas assez de temps)	56,8	48,7	58,0	64,6	68,4	40,0
Les participants aux activités d'activation sociale décrochent facilement	48,7	43,2	48,9	54,2	47,4	80,0
Carences en moyens financiers	44,0	33,8	42,1	58,3	52,6	60,0
Le CPAS est trop petit pour prendre des initiatives en matière d'activation sociale	40,2	62,2	48,9	10,4	0,0	0,0
En raison de l'importance croissante de la mise au travail des bénéficiaires, l'activation sociale est reléguée au second plan	23,5	10,8	26,1	39,6	15,8	40,0
Les moyens disponibles sont essentiellement affectés à d'autres aspects du bien-être (logement, etc.); l'activation sociale n'est pas prioritaire	18,4	17,6	22,7	14,6	15,8	0,0
Carences en personnel ayant les compétences requises (savoir-faire)	17,1	9,5	23,9	18,8	15,8	0,0
Manque de collaboration avec d'autres acteurs	9,0	10,8	8,0	4,2	10,5	40,0
Carences en transmission d'informations (concernant les données des bénéficiaires, etc.) au sein du CPAS	7,7	1,4	8,0	12,5	15,8	20,0
Autres, en l'occurrence: ¹	18,4	16,2	10,2	33,3	26,3	20,0
- difficultés liées au fait de trouver le public et de le motiver à participer	6,4	5,4	3,4	12,5	10,5	0,0
- obstacles liés à l'accompagnement	5,1	5,4	2,3	12,5	0,0	0,0
- difficultés liées au fait de devoir travailler en présence de problèmes (graves) propres au groupe cible	3,0	2,7	2,3	4,2	0,0	20,0
- manque de place (infrastructure)	1,7	1,4	2,3	0,0	5,3	0,0
- difficultés liées à la mesure des résultats de l'activation sociale	1,3	0,0	0,0	2,1	10,5	0,0
- autres ²	1,3	2,7	0,0	2,1	0,0	0,0

1 Dans la catégorie principale 'autres' on peut retrouver un CPAS au sein de plusieurs sous-groupes.

2 La sous-catégorie 'autres' comprend un ensemble d'obstacles.

Tableau 6.3 Obstacles additionnels en matière d'activation sociale des usagers (selon la Région), en %

Problèmes	Total (N=234)	Région de Bruxelles- Capitale (N=8)	Flandre (N=140)	Wallonie (N=86)
Aucun	30,8	37,5	25,0	39,5
Manque de stimulants financiers des autorités régionales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires	43,2	62,5	42,9	41,9
Manque de stimulants financiers des autorités fédérales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires	38,0	50,0	40,0	33,7
Manque d'intérêt des autres acteurs (communes, secteur privé, etc.) pour mettre en place des initiatives et/ou des collaborations pour l'activation sociale	17,5	0,0	17,9	18,6
Le cadre légal	15,0	0,0	16,4	14,0
Manque de liberté de gestion pour mettre en œuvre une politique d'activation sociale sur mesure pour les personnes concernées	12,8	12,5	14,3	10,5
Carence des flux d'informations de l'autorité centrale jusqu'aux CPAS (concernant par exemple les adaptations des mesures, etc.)	9,0	12,5	12,9	2,3
Autres, en l'occurrence: ¹	11,5	12,5	10,7	12,8
- manque de moyens/manque d'infrastructure adéquate	2,1	0,0	2,9	1,2
- obstacles liés aux autorités	2,1	0,0	2,1	2,3
- peu de motivation en raison des usagers	1,7	0,0	0,7	3,5
- charge administrative	1,3	12,5	0,0	2,3
- autres ²	4,3	0,0	5,0	3,5

1 Dans la catégorie principale 'autres' on peut retrouver un CPAS au sein de plusieurs sous-groupes.

2 La sous-catégorie 'autres' comprend un ensemble d'obstacles.

Tableau 6.4 Obstacles additionnels en matière d'activation sociale des usagers (selon la taille de la commune), en %

Problèmes	Total (N=234)	Très petite (N=74)	Petite (N=88)	Moyenne (N=48)	Grande (N=19)	Très grande (N=5)
Aucun	30,8	37,8	33,0	18,8	26,3	20,0
Manque de stimulants financiers des autorités régionales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires	43,2	35,1	42,1	50,0	52,6	80,0
Manque de stimulants financiers des autorités fédérales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires	38,0	27,0	39,8	41,7	57,9	60,0
Manque d'intérêt des autres acteurs (communes, secteur privé, etc.) pour mettre en place des initiatives et/ou des collaborations pour l'activation sociale	17,5	18,9	19,3	14,6	10,5	20,0
Le cadre légal	15,0	8,1	15,9	18,8	26,3	20,0
Manque de liberté de gestion pour mettre en œuvre une politique d'activation sociale sur mesure pour les personnes concernées	12,8	9,5	14,8	14,6	15,8	0,0
Carence des flux d'informations de l'autorité centrale jusqu'aux CPAS (concernant par exemple les adaptations des mesures, etc.)	9,0	4,1	13,6	10,4	5,3	0,0
Autres, en l'occurrence!	11,5	8,1	11,4	12,5	26,3	0,0
- manque de moyens/manque d'infrastructure adéquate	2,1	0,0	2,3	2,1	10,5	0,0
- obstacles liés aux autorités	2,1	0,0	1,1	6,3	5,3	0,0
- peu de motivation en raison des usagers	1,7	2,7	2,3	0,0	0,0	0,0
- charge administrative	1,3	2,7	0,0	0,0	5,3	0,0
- autres ²	4,3	1,4	5,7	4,2	10,5	0,0

1 Dans la catégorie principale 'autres' on peut retrouver un CPAS au sein de plusieurs sous-groupes.

2 La sous-catégorie 'autres' comprend un ensemble d'obstacles.

6.2 Les bonnes pratiques

Maintenant que nous avons une idée des obstacles en matière d'activation sociale, nous allons nous intéresser aux pratiques en vigueur en matière d'activation sociale, organisées par les CPAS (éventuellement en collaboration) et estimées comme réussies.

Parmi les répondants, 58,1% des CPAS ont décrit une 'bonne pratique' en matière d'activation sociale. Ces bonnes pratiques ont été listées dans un tableau en annexe 6. Au moyen de plusieurs indicateurs nous avons chaque fois spécifié la thématique sur laquelle s'axe la bonne pratique, comme par exemple l' 'intégration', la 'langue', le 'travail' ou encore la 'formation'. Nous avons également décrit les groupes cibles entrant en ligne de compte pour les diverses pratiques.

En matière de contenu, nous pouvons approximativement faire une distinction entre quatre catégories de bonnes pratiques.²⁵ Les CPAS décrivent des pratiques qui se centrent autour: (1) de pratiques en lien avec le travail, (2) du bénévolat, (3) de l'intégration globale d'une personne et (4) de la politique en matière d'activation sociale. Les résultats du tableau 6.5 montrent qu'environ un quart des bonnes pratiques relève de la catégorie 'pratiques en lien avec le travail' alors que 7,7% des bonnes pratiques est centrée sur le bénévolat et 2,2% a trait à la politique en matière d'activation sociale. Ce sont en fait surtout les pratiques centrées sur l'intégration globale d'une personne qui sont considérées comme de bonnes pratiques en matière d'activation puisque 66,2% des bonnes pratiques entrent dans cette catégorie. Plus particulièrement, ce sont les initiatives qui combinent les dimensions 'formation', 'isolement social' et 'loisirs' qui semblent être couronnées de succès.

²⁵ Nous signalons que ces catégories ne sont pas mutuellement exclusives. La division des bonnes pratiques en quatre catégories est arbitraire et une bonne pratique peut donc être classée sous différentes catégories.

Tableau 6.5 Classement thématique des bonnes pratiques

Dimension(s)	% de bonnes pratiques qui fonctionnent dans cette (ces) dimension(s) (N=136)
1. Pratiques liées au travail	24,3
Mise au travail art. 60 §7	6,6
Mise au travail art. 60 §7, formation et intégration	0,7
Travail	2,2
Travail, aide matérielle	0,7
Travail, formation liée au travail	7,4
Formation liée au travail	6,6
2. Bénévolat	7,4
Bénévolat	2,9
Bénévolat, isolement social	0,7
Bénévolat, travail	0,7
Bénévolat, formation liée au travail, isolement social	0,7
Bénévolat, travail dans le quartier	1,5
3. Intégration globale (plus large que seulement liée au travail)	66,2
Intégration	0,7
Intégration, langue	2,9
Intégration, formation liée au travail	0,7
Langue, formation liée au travail	2,2
Formation	4,4
Formation, travail	0,7
Formation, formation liée au travail	0,7
Formation, isolement social	3,7
Formation, isolement social et loisirs	29,4
Formation, isolement social, loisirs, aide matérielle	0,7
Formation, isolement social, loisirs, travail	0,7
Formation, isolement social, loisirs, culture	1,5
Isolement social	0,7
Isolement social, culture	0,7
Isolement social, loisirs	3,7
Isolement social, repas bon marché	2,2
Isolement social, loisirs, aide matérielle	3,7
Isolement social, loisirs, culture	0,7
Culture	2,2
Culture, loisirs	3,7
4. Politique	2,2

1 Description des catégories:

1. Pratiques liées au travail: comprend toutes les pratiques où l'accent est mis sur l'insertion socioprofessionnelle, c'est-à-dire les formations liées au travail, les mises au travail autres que le bénévolat, etc. La dimension 'travail' est mise en avant/mise au travail autre que l'art. 60 §7 ou le bénévolat;
2. Le bénévolat: toutes les initiatives par lesquelles on introduit explicitement les usagers dans le bénévolat ou le travail dans le quartier;
3. L'intégration: toutes les pratiques qui mettent l'accent sur l'intégration globale d'une personne dans la société. Il ne s'agit pas ici explicitement d'insertion socioprofessionnelle ou de mise au travail;
4. Politique: comprend toutes les pratiques où l'on intervient sur le plan de la législation en matière d'organisation de l'activation sociale.

2 La détermination des dimensions des bonnes pratiques a été réalisée sur base de la description de l'initiative faite par le répondant. Puisque cette description était parfois relativement limitée, il est possible que toutes les dimensions pertinentes d'une bonne pratique n'aient pas été nommées dans le tableau.

Lorsque l'on répartit les bonnes pratiques selon le groupe cible, nous pouvons approximativement distinguer trois catégories de public cible (tableau 6.6): 'usagers du CPAS', 'usagers du CPAS et non usagers du CPAS' et 'tout le monde'. Une majorité de 61% des bonnes pratiques est uniquement organisée pour les usagers du CPAS tandis que pour 30,1% des bonnes pratiques ce sont tant les usagers du CPAS que ceux qui ne le sont pas qui entrent en ligne de compte. Enfin, dans 8,8% des cas le groupe cible est formulé de manière encore plus large, l'offre en matière d'activation sociale s'adressant à tout le monde (de la commune ou de la ville).

Tableau 6.6 Répartition des bonnes pratiques en fonction du groupe cible, en %

Groupe cible	(N=136)
1. Usagers du CPAS	61,0
Tous les usagers du CPAS	16,2
Bénéficiaires du RIS	11,8
Bénéficiaires du RIS et autres	8,1
Autres (usagers en gestion de budget/allophones/jeunes/...)	25,0
2. Usagers et non usagers du CPAS	30,1
Personnes défavorisées	4,4
Personnes isolées socialement, personnes très éloignées du marché de l'emploi	6,6
Allochtones, allophones	2,2
Jeunes socialement fragiles	2,2
Seniors (en combinaison avec enfants/jeunes)	3,7
Autres	11,0
3. Tout le monde	8,8

1 Description des catégories:

1. Usagers du CPAS: comprend tous les sous-groupes qui appartiennent explicitement aux usagers du CPAS;
 2. Usagers et non usagers du CPAS: comprend les sous-groupes qui sont plus larges que les usagers du CPAS mais pas aussi vastes que tous les habitants de la ville ou de la commune;
 3. Tout le monde: tout le monde (de la commune/ville).
- 2 Il est possible que certains groupes cibles, inclus dans la catégorie 'usagers et non usagers du CPAS' appartiennent à la catégorie 'usagers du CPAS). Il est en effet plausible que tous les répondants n'aient pas pensé à spécifier si un groupe contenait ou non seulement des usagers du CPAS.

Il est à présent clair que les bonnes pratiques d'activation sociale, telles qu'identifiées par les CPAS, sont très hétérogènes en matières de contenu et de groupe cible. Se pose dès lors la question suivante: quels sont les facteurs sous-jacents qui contribuent au succès de ces initiatives?

Le tableau 6.7 nous permet de comprendre cela. En effet, les CPAS indiquent tout d'abord la collaboration avec des tiers comme une des clés du succès en matière d'activation sociale. Les partenariats permettent en effet de développer le savoir-faire et de créer un plus grand soutien pour les activités organisées. Ils offrent également la possibilité pour les CPAS de toucher un public plus large. D'autres facteurs auxquels est attribué le succès des bonnes pratiques sont en lien avec

l'accompagnement que reçoivent les participants. Le travail en groupe et/ou l'accompagnement individuel et sur mesure semblent améliorer le succès des activités d'activation sociale. L'engagement du personnel encadrant et l'investissement des bénévoles contribuent eux aussi à la bonne réussite d'un projet. Une plus-value qu'apportent les initiatives citées est que les participants créent un contact social, au moins avec leurs homologues auxquels ils peuvent s'identifier. Grâce à cela, ils sortent de l'isolement social. Travailler avec un groupe cible est un autre facteur de succès. De cette manière, on peut jouer sur les véritables besoins du groupe cible, en partant de son monde vécu. D'autres facteurs de succès n'ayant été cités qu'en nombre limité par les CPAS sont présentés dans le tableau 6.7.

Tableau 6.7 Facteurs de succès des bonnes pratiques, en %

Facteurs de succès	(N=132)
La collaboration avec des tiers/partenariats	28,0
Le travail en groupe	22,0
L'accompagnement individuel	18,2
L'engagement, investissement	18,2
Le contact social, sortir les participants de l'isolement	12,1
Le centrage sur un groupe cible	12,1
La facilité d'accès	6,8
Le financement de la bonne pratique qui rend possible un travail sur le long terme/fiable	5,3
Les moments d'évaluation réguliers, suivi du projet	4,5
La dynamique dans un groupe	3,8
L'utilisateur se sent valorisé	3,8
L'empowerment des usagers	3,8
Le savoir-faire et le professionnalisme des collaborateurs	3,0
L'augmentation des chances de mise au travail	3,0
La publicité par le bouche à oreille	2,3
Autres*	28,8
Le projet vient de débiter, il est trop tôt pour juger	4,5

* La catégorie 'autres' comprend une grande diversité de facteurs de succès. Ainsi, certains répondants imputent le succès de leurs pratiques au fait que leurs usagers puissent avoir leur mot à dire dans le projet, qu'il y ait des incitants financiers qui soient octroyés aux usagers pour leur participation à des activités, que le projet soit lié à une thématique contemporaine, que l'activité soit pertinente d'un point de vue pratique, que les collaborateurs aient été eux-mêmes des usagers du CPAS et grâce à quoi ils peuvent mieux se représenter la situation des usagers, qu'un groupe soit composé d'un mélange d'usagers et non usagers du CPAS, que les participants vivent ensemble des moments de réussite, que l'initiative soit orientée vers des résultats ou basée sur l'apprentissage par expérience, qu'il y ait une personne fixe de contact auxquels les usagers peuvent s'adresser, que les activités prennent place en dehors du contexte quotidien des usagers ou hors du CPAS, que la possibilité de montrer ses talents soit donnée aux usagers, etc.

6.3 Propositions d'amélioration

Nous avons décrit les facteurs qui minent puis ceux qui favorisent les pratiques de l'activation sociale. Nous allons maintenant nous pencher sur les propositions d'amélioration qui ont été formulées par les CPAS (tableau 6.8).²⁶

Dans la lignée des obstacles décrits ci-dessus, les CPAS demandent de se voir attribués davantage de moyens pour l'activation sociale. Les 'moyens' doivent être ici interprétés de façon large: il peut s'agir d'interventions financières, de personnel supplémentaire ou d'une meilleure infrastructure. En deuxième lieu, on propose d'attirer l'attention du politique en matière d'activation sociale: les CPAS demandent un cadre réglementaire clair et pensent que l'on doit davantage attirer l'attention sur l'utilité de l'activation sociale. À côté de cela, certains CPAS souhaitent une (meilleure) collaboration avec les communes et villes ou avec d'autres acteurs tandis que d'autres demandent une vue d'ensemble des bonnes pratiques en matière d'activation sociale et que d'autres encore suggèrent de focaliser l'attention sur la faible motivation du public cible.

Tableau 6.8 Propositions d'amélioration, en %

Propositions d'amélioration	(N=60)
Octroi de moyens	68,3
Attention accrue de la part des autorités/cadre réglementaire	61,7
Partenariats	11,7
Diffusion des 'bonnes pratiques'	8,3
Améliorer la motivation du groupe cible	0,1

²⁶ Nous tenons à signaler que seule une réponse partielle a été obtenue à cette question des propositions d'amélioration puisque seuls 25,6% des CPAS y a répondu.

7 | Les principaux enseignements des études de cas

Afin d'analyser en profondeur les pratiques d'activation sociale des CPAS, nous avons effectué un ensemble d'analyses de cas auprès de huit CPAS: trois en Flandre, trois en Wallonie et deux à Bruxelles. Le tableau ci-dessous en donne un aperçu récapitulatif. En annexe se trouve une description *in extenso* de chaque étude de cas ainsi qu'une analyse des obstacles et des bonnes pratiques pour chacun de ceux-ci. Les huit études de cas donnent un aperçu de la diversité des pratiques en matière d'activation sociale. Nous pouvons toutefois trouver dans cette diversité un certain nombre d'obstacles et de bonnes pratiques communes. C'est ce que nous décrivons dans ce chapitre.

CPAS	Nom du projet	Breve description
Asse	Groupe de femmes PARLEEke	Le groupe de femmes PARLEEke, issu d'un travail dans un quartier d'Asse, est un lieu de rencontre pour femmes néerlandophones et non néerlandophones, où le néerlandais est exercé dans une atmosphère décontractée.
Dessel	Travail avec les jeunes dans le quartier	Le travail dans le quartier se fait au sein d'un quartier multiculturel d'habitations sociales et met surtout l'accent sur un travail actif de formation avec les jeunes.
Gand	Extra Time	Extra Time est un travail en groupe pour jeunes créé par le service Travail Emancipatoire, en vue de leur apprendre et/ou renforcer les compétences nécessaires (attitudes, connaissances et compétences) pour une activation ultérieure vers la thérapie, l'éducation ou le travail.
Bièvre	Espace détente	L'espace détente permet aux personnes âgées de se rencontrer dans un espace convivial afin de lutter contre l'isolement.
Braine-l'Alleud	Atelier de cuisine	Un atelier de cuisine par mois est animé par les participants pour les sortir de l'isolement social et apprendre à cuisiner de nouveaux plats venus de tous horizons.
Charleroi	Créa d'âmes	Créa d'âmes est un atelier de théâtre au sein de l'Espace Citoyen Porte Ouest de Charleroi.
Bruxelles	Comité des spectateurs	Groupe de personnes auxquelles on propose de venir voir un spectacle précédé d'un échange avec l'équipe artistique et d'un repas. Mis en œuvre par le Théâtre Les Tanneurs dans les Marolles.
Uccle	Pré-trajet d'activation	Deux groupes prennent part à un pré-trajet d'activation pendant un an, financé par le Fonds Social Européen.

7.1 Les origines et l'organisation du projet

Organiser des projets d'activation sociale et amener les usagers à y participer demande beaucoup d'efforts. Pour lancer un tel projet, il est important de connaître les besoins des habitants ou du public cible potentiel d'une commune. Une bonne pratique est alors la mise sur pied d'une recherche ou d'une enquête qui permet de cartographier les besoins de ceux-ci. Afin d'amener le groupe à participer, il est souvent fait usage d'un mélange d'instruments tels que les médias locaux, les réseaux sociaux, les prospectus, les techniques de sensibilisation ciblées allant à la rencontre des usagers, le bouche à oreille ou encore l'orientation via les services du CPAS et d'autres partenaires. Amener les usagers à participer demande énormément d'efforts et est un point d'attention constante. Il faut donc impérativement se montrer patient lorsqu'on débute un projet, afin que le bouche à oreille puisse faire son effet. Les projets doivent se voir laissé suffisamment de temps pour mûrir, et ce tant du point de vue de la participation que de celui du contenu. De plus, les attentes doivent rester réalistes quant à la portée de ces projets. Nous avons en effet constaté que des efforts généralement très importants sont fournis pour n'atteindre finalement qu'un nombre souvent restreint de participants. Ceci ne doit cependant pas être considéré de manière négative,

puisque ces personnes activées sont aussi celles qui sont le plus difficilement atteignables.

Afin de rendre la portée des projets d'activation sociale la plus large possible, il est important de s'assurer que le seuil des conditions de participation reste le plus bas possible. Nous avons ainsi identifiés les coûts de participations peu élevés comme une bonne pratique. Des incitants qui ne sont pas financiers peuvent également être mis en place. À Braine-l'Alleud par exemple, le repas de l'atelier de cuisine est offert aux participants. Par ailleurs, les moments auxquels le projet se déroule doivent être adaptés au groupe cible, et la continuité tout comme la régularité de ces moments sont importantes. Si l'on se rend progressivement compte que d'autres obstacles existent pour les participants, il faut veiller à les éliminer au fur et à mesure. Prenons à nouveau l'exemple de Braine-l'Alleud où il sembla que la garde d'enfants pouvait former un obstacle. Ceci fut réglé en admettant les enfants à l'activité. À Bièvre, commune rurale, c'est la mobilité qui semblait poser problème, suite à quoi un covoiturage s'est organisé.

Un point d'attention important que nous livrent les études de cas est qu'il faut sans arrêt chercher à stimuler et motiver les participants. Même après une première participation, les participants ne peuvent être 'lâchés'. Les interruptions dans la participation (par exemple pour une prise en charge) rendent d'ailleurs difficile le retour à la participation pour certains des usagers. De même, les longues interruptions d'activités comme celles qui ont lieu durant les vacances scolaires de juillet et août doivent être évitées au maximum. Le recours à une approche de sensibilisation et qui va à la rencontre des usagers est donc une bonne approche. Nous avons rencontré comme exemples le rappel par SMS ou la visite à domicile lorsque les participants sont absents. Notons toutefois que lorsque les participants sont véritablement intégrés dans le groupe, ils abandonnent peu souvent, à moins que ce ne soit pour des raisons externes (par exemple un déménagement). En effet, le public des CPAS est très changeant (retour au travail ou formation qui ne permet plus de venir en journée par exemple) et également très mobile.

Enfin, nous souhaitons encore faire remarquer que l'obligation de participer ne doit pas nécessairement être considérée de manière négative. À Gand on a en effet constaté que cette obligation se transforme au fil du temps en véritable motivation à participer. La participation obligatoire peut donc aussi être vue comme un coup de pouce.

7.2 Le groupe cible et le contenu du projet

Il est important de ne pas délimiter le projet de façon trop rigide en ce qui concerne le groupe cible et le contenu du projet. Il faut pouvoir être flexible en matière de limites d'âge comme de composition du groupe afin que le projet s'ajuste au groupe cible. C'est pour cela qu'un groupe séparé de filles a été consti-

tué à Dessel car il s'avérait, après expérience, qu'un travail en groupe mixte comprenant filles et garçons était culturellement trop sensible. Plusieurs projets expérimentent par contre de façon positive le mélange de types de participants, invitant tant des usagers du CPAS que des personnes qui ne le sont pas. Cette mixité semble importante aux yeux des usagers qui se sentent alors valorisés parce que les égaux d'une personne qui n'est, elle, pas aidée par le CPAS. À Bruxelles, c'est une solution intermédiaire qui a été trouvée: il faut bénéficier d'une aide sociale et habiter le quartier pour pouvoir participer au Comité de quartier. Et à Bièvre, il serait impossible de restreindre l'activité aux usagers du CPAS puisqu'ils sont trop peu nombreux. Il existe donc autant de solutions que d'activités et de situations locales particulières.

En termes de contenu on doit également pouvoir explorer ce qui fonctionne et ce qui intéresse le groupe cible: il faut être souple tant en matière de contenu que de tempo du projet. Afin de s'assurer que les modalités correspondent bien aux besoins du groupe cible, il faut travailler en partant de la demande, idéalement en demandant la contribution des participants. Mais ceci semble être parfois vraiment difficile. En effet, demander au groupe cible d'apporter de nouvelles idées pour un projet a parfois été difficile. Une solution adéquate peut être de donner au groupe un cadre clair pour le projet, comprenant des suggestions de thèmes et d'activités concrets à partir desquels démarrer.

7.3 Les collaborateurs

Il est important que les collaborateurs, c'est-à-dire les travailleurs sociaux en charge du projet, soient enthousiastes, motivés et engagés. Ils sont en effet les représentants du projet et leur enthousiasme sera communicatif pour les (nouveaux) participants. La motivation et l'engagement sont également nécessaires parce que le travail à assurer n'est pas toujours évident: les débuts sont lents, on consacre beaucoup d'énergie à motiver les participants, etc. De plus, les travailleurs sociaux ne reçoivent parfois que peu de reconnaissance pour leur travail dans leur propre CPAS, que ce soit de la part de leurs autorités et/ou de leurs collègues. Notons aussi que les assistants sociaux impliqués dans les projets d'activation sociale s'investissent parfois au-delà de leur temps de travail et assurent donc parfois leur travail en matière d'activation sociale dans le cadre d'un bénévolat, toutes les heures supplémentaires n'étant pas récupérables.

Nous avons indiqué que les contours des projets se doivent d'être souples. Il faut donc laisser un espace créatif et une liberté suffisantes aux collaborateurs afin qu'ils puissent expérimenter les projets. Il est par ailleurs positif de proposer assez de suivi et de soutien à ces collaborateurs dans leur espace d'expérimentation (par exemple, sous forme d'intervisions ou de supervisions). Le travail en équipe a, de ce point de vue, des atouts importants comme par exemple le fait de bénéficier

d'un retour ou de contributions créatives supplémentaires. En plus, le fait de travailler en équipe permet d'assurer la continuité du projet (l'expertise est partagée par plusieurs personnes) mais aussi la continuité à l'intérieur du projet (lorsqu'un collaborateur est absent, un autre peut le remplacer). Pour plusieurs projets, il a été pointé comme positif le fait de partager son temps de travail avec une autre tâche au sein du CPAS, tâche qui est en lien avec les problèmes du groupe cible (et éventuellement les membres de leur famille). Ceci offre par ailleurs la possibilité d'être un canal d'orientation dans les deux sens. Il semble d'ailleurs que faire ses premiers pas dans une activité est, pour les usagers, plus facile lorsqu'ils connaissent déjà quelqu'un dans le groupe, que ce soit un assistant social ou un usager.

7.4 Le financement et l'organisation de l'offre

La collaboration externe mais aussi interne avec les différents services du CPAS peut apporter une plus-value aux niveaux de l'orientation, de l'accessibilité, du soutien, etc. Travailler en collaboration assure une complémentarité dans le travail et permet de répartir les charges (organisationnelles, budgétaires, administratives). La collaboration est d'autant plus facile là où il existe un important tissu associatif et là où les CPAS peuvent s'appuyer sur des structures déjà existantes.

Par contre, le financement des projets d'activation sociale est un obstacle qui apparaît souvent. Ceci semble souvent être une question d'agglomération des subsides, ce qui peut demander beaucoup d'investissement en termes de temps et être à l'origine d'importantes sources d'incertitudes. Les travailleurs sociaux sont nombreux à avoir affirmé qu'ils feraient davantage ou plus librement et facilement leurs activités s'ils pouvaient bénéficier de moyens financiers plus importants. C'est aussi pour cela qu'ils insistent sur l'importance des collaborations avec les partenaires telles les autres entités communales qui peuvent mettre des ressources à disposition. On constate que l'on est souvent inquiet quant au maintien du projet en nos temps actuels de crises et d'économies. C'est pour cela qu'il est important de rendre visible aux yeux des autorités locales la plus-value de l'activation sociale, afin que l'on (continue à) libère des moyens à cet effet. La mise en exergue des résultats peut, pour ce faire, être intéressante.

7.5 Les résultats et l'évaluation

Vue la diversité des projets mais aussi des participants aux projets d'activation sociale, les résultats sont très diversifiés. Un des résultats importants est que de tels projets donnent un autre visage au CPAS, positif pour son image. Les résultats pour les participants peuvent quant à eux aller d'un élargissement du réseau social, des compétences et des attitudes à plus de compréhension de soi ou de confiance en soi. Ceci peut mener, dans certains cas, au suivi d'une formation ou à la mise au

travail, bien qu'il ne soit souvent pas possible d'établir un lien clair de cause à effet.

Les résultats pour les participants ne sont toutefois pas souvent (formellement) évalués. On a le sentiment que les critères d'évaluation ne sont pas faciles à élaborer. Le cas de Gand illustre que c'est toutefois possible. On y évalue la progression des jeunes sur un nombre de compétences à l'aide d'indicateurs de comportement. Par ailleurs, on remarque que, dans la pratique, on évalue souvent de manière informelle et, lorsqu'on fait une évaluation formelle, c'est surtout pour une évaluation du processus où ce sont des mesures d'output comme le nombre de personnes activées qui sont utilisées.

8 | Conclusions générales et recommandations au politique

Les CPAS belges assurent aujourd'hui bien davantage qu'un simple octroi d'allocation aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (et équivalents) ou qu'une prise en charge et un soutien apparentés aux personnes dans le besoin. Il est ainsi de notoriété publique que l'activation vers un travail rémunéré a pris une place prépondérante dans le fonctionnement des CPAS. Mais ce que l'on sait moins, c'est que les CPAS développent également une large gamme d'actions sur le plan de l'activation sociale. Et la mesure dans laquelle cela se fait, les groupes cibles et l'offre d'activités de cette activation sociale n'avaient jusqu'à présent pas encore été cartographiés pour tous les CPAS de notre pays. C'est pour y remédier que la présente recherche donne, pour la première fois, une image complète des pratiques d'activation sociale au sein des CPAS belges en l'an 2011. La recherche dont ce rapport rend compte est basée sur une enquête en ligne auprès des CPAS, complétée par des études de cas cherchant à mettre en lumière les bonnes pratiques de huit CPAS. S'y ajoutent également l'organisation de deux focus groupes bilingues, composés de CPAS de grandes et de petites communes et/ou villes respectivement. Ce huitième chapitre conclusif synthétise les apports principaux issus de cette recherche en trois volets.

Le chapitre sera construit comme suit: dans un premier point, nous rassemblerons les apports principaux, tout en partant de l'enquête en ligne. Cet aperçu quantitatif sera suivi dans un deuxième temps par les apports des études de cas et des focus groupes, sur base des trois conclusions principales suivantes: (1) la double finalité de l'activation, (2) l'accessibilité à un groupe plus large que les usagers du CPAS et bénéficiaires du RIS (et équivalents), et (3) la nécessité d'un ancrage politique et organisationnel.

8.1 Synthèse des résultats

Il n'y a pas de définition consacrée de l'activation sociale dans notre pays. Nous nous sommes donc inspirés de la définition donnée par les Pays-Bas et avons défini le concept comme suit: 'L'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, (1) soit comme but en soi, (2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, (3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré'. Ainsi définie, une très grande majorité des CPAS s'embles'y reconnaître. Toutefois, il a semblé lors des focus groupes, que malgré cette description nuancée, le terme 'activation sociale' est bien davantage toléré qu'embrassé par les travailleurs sociaux et les responsables des CPAS concernés. Ce sont entre autres le manque d'univocité et la connotation à l'insertion socioprofessionnelle qui expliquent la réserve envers ce terme. Un apport central de cette recherche est d'avoir mis en évidence qu'un large éventail d'activités pour un public cible très vaste, bien plus large que celui des bénéficiaires du RIS seulement, est repris sous ce vocable. Par ailleurs, les CPAS organisent ces différentes activités afin d'atteindre plusieurs buts, issus davantage d'une conception généreuse que contraignante de l'activation comme but global, et ce chaque fois d'après les caractéristiques propres de l'organisation de la commune ou de la ville.

Débutons par l'offre multiforme en matière d'activités proposées. Se trouvent en tête de la longue liste d'activités les activités de loisirs et socioculturelles, les rencontres individuelles en vue d'une participation à des activités sportives et culturelles ou à des plaines de jeux (autrement dit les allocations loisirs et chèques 'article 27'), le bénévolat ainsi que la formation et l'éducation n'ayant pas trait à la sphère professionnelle. S'y retrouvent de manière nettement moindre les mises au travail alternatives et les accompagnements de trajectoire. Proportionnellement, on retrouve dans les CPAS flamands davantage de bénévolat, en plus des formes précitées de mises au travail alternatives. En Wallonie et à Bruxelles ce sont les ateliers et les groupes de discussion qui dominent proportionnellement plus. Et spécifiquement à Bruxelles, on retrouve davantage des premières rencontres avec des clubs de sport ou des mouvements de jeunesse, la formation, les groupes de parole et les groupes de quartier. Les CPAS ne prévoyant aucune d'activité sont quant à eux peu nombreux et se retrouvent uniquement dans les très petites communes.

La plupart des CPAS cherchent à toucher un large public cible avec ces diverses activités. Dans pas moins de 56% des CPAS, ce sont tous les habitants de la commune ou de la ville qui sont potentiellement visés par l'activation sociale. Ceci est davantage le cas en Wallonie qu'en Flandre, et cela vaut tant pour les très petites que pour les grandes communes. Il est possible que cela soit du au fait que les CPAS plus restreints se voient obligés d'établir une offre plus large en raison d'un public cible limité au sein du CPAS, alors que dans les communes plus grandes,

cela peut être du au fait que les CPAS ont la possibilité de disposer des capacités et moyens nécessaires pour proposer une offre s'adressant à plus de monde. Trois CPAS des cinq plus grandes villes du pays s'en tiennent par contre à des groupes cibles plus limités car, comme on le sait, la charge de travail y est très grande vu le nombre de personnes aidées. Les autres CPAS s'adressent, avec leur offre, aux usagers du CPAS dans un sens large, c'est-à-dire pas exclusivement limité aux bénéficiaires du RIS. Par ailleurs, un tiers des CPAS estime l'offre actuelle en matière d'activation sociale comme 'plutôt suffisante' ou 'suffisante' afin de toucher son groupe cible potentiel (surtout dans les grandes communes), tandis qu'un autre tiers la juge 'plutôt insuffisante' ou 'insuffisante' et qu'un quart des CPAS porte sur cet aspect un regard neutre (l'offre n'est ni 'suffisante' ni 'insuffisante'). La Flandre et la Wallonie présentent à ce sujet des différences marquantes: en Flandre, l'offre tend à être estimée comme 'plutôt insuffisante' à 'insuffisante' alors qu'en Wallonie elle est jugée 'plutôt suffisante' ou 'neutre'. Nous constatons une même division dans le groupe des CPAS bruxellois.

Combien de participants sont touchés par l'activation sociale sur base annuelle? Sur base des réponses données au questionnaire en ligne, il s'agissait en moyenne de 228 participants par CPAS pour l'année 2010. Nous ne pouvons cependant pas extrapoler ce chiffre à l'ensemble des CPAS vu que les CPAS proposant une offre d'activités en matière d'activation sociale sont probablement surreprésentés dans nos réponses. De plus, un certain nombre de CPAS ayant collaboré à l'enquête n'ont pas pu répondre à cette question en raison du manque de données dont ils disposent. Ceci n'empêche pas que, pour les CPAS dont nous possédons l'information, nous pouvons conclure que la portée de l'activation sociale dépasse largement le nombre de mises au travail social (article 60 §7): il y a, en 2010, trois fois plus de participants à l'activation sociale qu'aux projets articles 60 §7. L'activation sociale aura touché 35,7% des bénéficiaires du RIS (et équivalents) en 2010 tandis que 11,2% de ceux-ci auront fait l'objet d'une mise au travail via l'article 60 §7. Deux tiers en moyenne des CPAS interrogés pensent que ce sont tout au plus 30% des personnes participant à l'activation sociale qui pourraient potentiellement faire l'objet d'une activation via un travail rémunéré. En Wallonie, ce sont même 71,5% des CPAS qui estiment qu'on est en-dessous de ce seuil des 30%. En d'autres mots et avec une moyenne de 28,4% de personnes potentiellement plaçables, il s'agit de manière très claire d'un public très éloigné du marché de l'emploi. Ceci nous indique déjà dans une certaine mesure l'ouverture à tous et la facilité d'accès à l'offre d'activation sociale. Nous avons aussi constaté qu'environ la moitié des CPAS mobilise des incitants financiers pour les participants (davantage en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie). Enfin, il est apparu que l'organisation de l'activation sociale se déroule de manière relativement peu formelle: 70,1% des CPAS n'utilisent pas d'instruments de screening spécifiques tandis que 64,3% organisent des évaluations (surtout dans les grandes et très

grandes communes), bien que peu souvent à l'aide d'indicateurs (surtout quantitatifs en Flandre et qualitatifs en Wallonie).

Les CPAS cherchent à atteindre une multitude d'objectifs avec l'activation sociale: on s'efforce d'impliquer à nouveau les usagers dans la société afin qu'ils se sentent mieux, on tente d'améliorer leur développement personnel et on ambitionne d'élargir leurs perspectives en ce qui concerne la mise à l'emploi. La conception générale de la politique dans laquelle ces objectifs s'inscrivent considère l'activation sociale selon deux perspectives divergentes. Elles peuvent être rapportées à deux facteurs: d'un côté, la conception généreuse qui met davantage l'accent sur les droits et de l'autre côté, la conception que l'on pourrait qualifier de davantage conditionnelle qui met l'accent sur les devoirs. Ainsi, environ la moitié des CPAS interrogés est (plutôt) d'accord avec la proposition selon laquelle les bénéficiaires du RIS se doivent de faire quelque chose en retour de leur allocation. En lien avec cela, nous avons établi que 42,4% des CPAS posent comme critère de maintien de l'octroi de l'allocation du CPAS le fait d'être prêt à être activé. Une analyse plus poussée des données nous montre toutefois que les CPAS qui s'attachent à ce critère ne sont pas nécessairement d'accord avec la proposition selon laquelle les bénéficiaires du RIS doivent pouvoir être obligés de faire quelque chose en retour de leur allocation. En d'autres termes, contraindre la participation peut également être légitimé depuis une approche plus large en matière de droits. Et les deux conceptions citées ci-dessus sont bien dans prolongement de la mission centrale énoncée dans la législation. Un CPAS réalise donc son action entre l'objectif de 'réaliser une vie conforme à la dignité humaine' (cf. loi organique des CPAS) et le principe de réciprocité qui est la base de l'activation (la disposition au travail comme définie dans la loi instituant le droit à l'intégration sociale, centrée sur le travail rémunéré). Les deux fonctions sont d'ailleurs présentes dans l'activation sociale. N'oublions par ailleurs pas que la politique du CPAS peut également orienter l'action du CPAS dans un sens plutôt que dans l'autre, tout comme la disponibilité des ressources disponibles pour la participation socioculturelle. Ce qui est par contre frappant, c'est la différence entre les Régions. En effet, les CPAS en Flandre et à Bruxelles adhèrent relativement plus à la proposition 'les usagers capables de travailler n'ont pas seulement le droit mais également l'obligation de participer à leur intégration (socioprofessionnelle)' que leurs homologues wallons. En ce qui concerne cette proposition, un nombre, certes limité, de CPAS wallons (7,4%) n'est 'totalement pas d'accord' avec celle-ci, alors qu'en Flandre et à Bruxelles, aucun CPAS n'a répondu de la sorte. De plus, il semble que ce sont surtout les petites et très petites communes qui se rangent derrière la proposition suivante: 'le CPAS doit pouvoir contraindre les bénéficiaires du RIS à faire quelque chose en retour de leur allocation'. Alors qu'en moyenne 49,1% des CPAS y adhèrent ce taux grimpe à 61,8% dans les très petits CPAS.

La plupart des CPAS investissent des moyens propres au CPAS pour la mise sur pied de l'activation sociale. Différentes possibilités de subsidiation existent pour la mise sur pied de ce type d'activation, sans qu'aucun instrument de subside ne suffise à couvrir l'ensemble des dépenses de l'activation sociale. Quelles sont alors les sources de financement externes? La Flandre et la Wallonie diffèrent sur ce point: ce sont davantage des moyens fédéraux qui sont sollicités en Flandre tandis qu'en Wallonie on fait surtout appel à des moyens régionaux. À Bruxelles, c'est à ces deux sources de financement qu'on fait appel et on constate que, proportionnellement, les CPAS bruxellois font également plus appel au FSE comme source de financement. Enfin, il semble que plus la commune est grande, plus on peut faire appel à un nombre important de sources de financement.

La plupart des CPAS (72,3%), tant les wallons que les flamands, reprennent l'activation sociale dans leur note de politique générale et cela davantage dans les grandes et les très grandes villes. Le service prenant cela le plus souvent en charge est le service social, surtout en Wallonie (2 CPAS sur 3) et à Bruxelles (3 sur 4); c'est moins le cas en Flandre (1 sur 2). Pour ces derniers, c'est surtout le service d'insertion socioprofessionnelle qui s'en occupe. Ceci peut être lié à la variation en matière de l'offre et de groupe cible. Le nombre moyen d'équivalents temps pleins est quant à lui de 4,2. Pour la moitié environ des CPAS, c'est un seul équivalent temps plein qui s'occupe de l'activation sociale alors que dans les grandes communes, ce nombre peut grimper jusqu'à 10 ou plus. Enfin, nous avons également constaté que les CPAS sont insérés de diverses manières dans des réseaux plus larges. Pour l'activation sociale, on travaille en particulier avec des ASBL et avec la commune ou la ville, surtout dans les communes plus grandes. À côté de cela, les CPAS font état d'une collaboration avec un grand nombre d'autres acteurs: les organismes de formation et d'éducation, l'économie sociale, les organismes d'aide sociale locaux et la collaboration avec les organismes de placement. Pour ce dernier partenaire, c'est surtout le cas en Flandre (VDAB) et à Bruxelles (Actiris), moins en Wallonie (Forem).

8.2 Conclusions et discussion

La conclusion la plus importante que nous livre cette recherche est que l'activation sociale des CPAS belges est une pratique largement enracinée, composée d'activités collectives et de rencontres individuelles, grâce auxquelles un nombre considérable de personnes issues de groupes moins favorisés sont activées. Cette pratique est réalisée à partir d'une conception large du rôle du CPAS, non pas seulement en fonction d'objectifs de mise au travail (le paradigme de l'activation, visant à répondre aux besoins du marché du travail), mais aussi en fonction d'objectifs de participation sociale via le travail rémunéré (à nouveau le paradigme de l'activation, centré sur la prévention de la dualisation dans la société).

Ce que cette recherche révèle en sus, c'est que les CPAS vont encore plus loin dans la conception de leur rôle, puisqu'au moyen de ces pratiques, ils visent aussi à favoriser la participation active et le lien social via toutes sortes d'activités sociales, culturelles et de loisirs. Nous pouvons placer ceci dans le paradigme nouveau de 'citoyenneté active', centré sur la promotion de la cohésion sociale. Ceci place les CPAS sur le terrain du travail social culturel et du travail socio-éducatif, voire de l'éducation permanente et de l'action communautaire.

Conclusion 1: Reconnaître la double orientation des pratiques d'activation sociale, qui peuvent être centrées sur la préparation à l'emploi et/ou sur la citoyenneté active

Les résultats de notre recherche plaident pour une conception large de ce qui, dans cette recherche, est repris sous le vocable de 'l'activation sociale'. Nous établissons en effet que les activités des CPAS sont prises dans un triple cadre de référence: la participation par le travail rémunéré, la participation à des activités qui préparent à une insertion socioprofessionnelle éventuelle et la participation à des activités qui soutiennent la participation sociale en tant que citoyen d'une communauté locale. Les résultats des focus groupes entérinent cette triple conception. Il y a un large consensus quant aux deux premières fonctions, selon lequel les CPAS ont un rôle à jouer dans l'activation vers le travail -rôle auquel les responsables de ces pratiques au sein des CPAS souscrivent également. Mais la troisième fonction semble moins reconnue. On considère d'ailleurs le terme 'activation' quelque peu trompeur lorsqu'il s'agit de cette dernière fonction, car la conception courante en vigueur de l'activation n'est jamais loin. Les CPAS éprouvent d'ailleurs un certain degré de pression, topdown venant du politique mais parfois aussi bottom-up issu d'un changement dans la culture du travail social, ce dernier se dirigeant vers un principe de réciprocité dans l'activation, pour que 'l'activation sociale' devienne le premier pas vers une insertion socioprofessionnelle. Ceci cadre bien avec la loi instituant le droit à l'intégration sociale pour laquelle les trajets d'activation sont orientés vers la mise au travail. La pratique nous apprend cependant qu'il existe un groupe de personnes plus important et pour qui le travail n'est (momentanément) pas (plus) une option: les personnes plus âgées (+55), les nouveaux arrivants avec un manque de connaissances de base de la langue (pour lesquels l'offre existante ne suffit pas), les personnes avec des problèmes psychiatriques ou aux problèmes multiples.²⁷ Pour ce groupe de personnes, l'activation sociale est justifiée à partir d'objectifs purement sociaux: l'acquisition de contacts sociaux, se sentir mieux, accroître la confiance en soi et la compréhension de soi-même. Les interlocuteurs issus des CPAS de notre recherche renvoient pour ceci explicitement à la loi des CPAS du 8 juillet 1976. Les deux législations, celle du droit à l'intégration sociale

²⁷ Des personnes ayant affaire à au moins deux problèmes liés entre eux et se renforçant mutuellement, et qui ne sont pas en état de développer et mettre en œuvre une réponse en vue de maîtriser ou résoudre cet ensemble de problèmes, raison pour laquelle la participation à la société et au marché du travail sont problématiques (Bosselaar et al., 2010).

et celle des CPAS, mettent l'accent sur ces objectifs différents et forment un cadre légal complémentaire en matière d'activation sociale. Nous avons donc affaire à deux fonctions en matière d'activation sociale et pour laquelle il peut exister non pas seulement une mais bien deux orientations finales: la participation au marché du travail et la cohésion sociale. Les bonnes pratiques nous enseignent que ces deux finalités ne s'excluent jamais. De plus, un même CPAS peut poursuivre les deux finalités à la fois et offrir pour ce faire des activités différenciées (par exemple, un cours de cuisine pour sortir les personnes de leur isolement social et, à côté de cela, un pré-trajet centré sur un passage ultérieur vers un article 60 §7). Il est d'ailleurs significatif de voir que les CPAS organisent souvent des activités socio-culturelles (formatrices) pour ces deux finalités, activités qui agissent comme déclencheur, afin de susciter de l'intérêt et de garder les participants motivés.

Il semble toutefois bien y avoir une différence entre les deux orientations lorsqu'il s'agit de la libre participation à l'activation sociale. Lorsque l'activation sociale est considérée comme un passage vers une mise au travail, on oblige en effet davantage la participation, car la participation à l'activation sociale est un des critères pouvant intervenir dans la décision de maintien de l'allocation. Les focus groupes et les études de cas le confirment. La pratique du CPAS de Gand nous enseigne ainsi que la participation obligatoire ne doit pas nécessairement être considérée comme négative, l'obligation pouvant être bénéfique pour le développement d'une motivation intrinsèque. Les participants aux focus groupes ont également insisté sur le fait qu'une participation obligatoire peut être considérée comme un petit coup de pouce.

Conclusion 2: Maintenir l'accessibilité de l'activation sociale à un groupe cible plus vaste que celui des seuls bénéficiaires du revenu d'intégration (et équivalents) et usagers du CPAS

Adhérant à la double orientation de l'activation sociale, cette recherche arrive à la conclusion qu'il faut plaider en faveur d'un élargissement du public cible plutôt que de limiter le groupe cible au groupe des bénéficiaires du RIS (et équivalents) qui pourrait un jour retourner sur le marché de l'emploi. Ceci correspond le mieux à la situation actuelle des CPAS qui se voient également confrontés aux besoins sociaux d'un groupe plus large de personnes. Ce groupe plus vaste, ce sont aussi les usagers du CPAS qui ne sont pas concernés par la loi instituant le droit à l'intégration sociale (telles les personnes en médiation de dettes ou des maisons de repos), et même les personnes qui ne font pas appel à des services du CPAS, mais qui peuvent être confrontées à des problématiques d'isolement social et de désaffiliation. Ce que toutes ces catégories ont en commun, c'est qu'elles comprennent des personnes appartenant à un public défavorisé. Un accès large à l'activation sociale est donc préconisé par les CPAS. Nous remarquons toutefois que, dans les grandes villes, il existe déjà une offre pour ces publics qui ne font pas partie du CPAS (par un travail de quartier, des organismes socioculturels, etc.) et que les

CPAS, face à l'importante demande d'aide sociale, se voient bien obligés de donner la priorité à certaines catégories d'usagers. Quant à ce qui se joue pour les petits CPAS, c'est que lorsque le groupe cible au sein du CPAS est trop restreint, ils se voient contraints d'ouvrir la participation à tous. Le fait que le groupe cible ne doive pas se limiter aux usagers du CPAS seulement ou aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et équivalents est justifié, par les CPAS, sur base de l'article 1^{er} de la loi des CPAS du 8 juillet 1976: 'Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à *chacun* de mener une vie conforme à la dignité humaine' (les auteurs soulignent). En plus de cette base légale, il y a le constat du terrain qui atteste que le travail avec un groupe de participants élargi (différentes cultures, générations, origines sociales) est bénéfique pour la cohésion et l'intégration sociales. Les effets positifs peuvent tout autant être observés au niveau des participants (par exemple, plus de confiance en soi ou l'acquisition d'une vision élargie du monde). Enfin, et ceci n'est pas des moindres, grâce à leur accessibilité à tous et leur facilité d'accès, ces activités constituent une base de recrutement pour une activation en vue de la remise ultérieure au travail. Tous ces éléments sont à prendre en compte lorsqu'il s'agira de penser l'élaboration d'un cadre de financement adéquat (voir ci-dessous). En effet, la véritable tension liée au public cible se trouve dans le financement. Il n'est en effet pas possible pour tous les CPAS de créer une offre ouverte à tous; les moyens sont, proportionnellement au nombre de personnes qui font appel aux services des CPAS, souvent trop limités, raison pour laquelle tant les petits que les grands CPAS s'adressent parfois uniquement à leurs usagers (voire à des sous-groupes d'usagers).

Conclusion 3: Un cadre structurel et financier pour l'activation sociale

Même si l'activation sociale est une activité largement établie sur le terrain, cela n'est pas le cas structurellement ni financièrement. Il est déjà positif que la plupart des CPAS lui donnent une place dans leur note de politique générale, mais cela ne signifie pour autant pas qu'elle reçoive une place à part entière. Davantage de reconnaissance et de soutien seraient souhaitables, et ce tant au niveau des autorités fédérales qu'à celui des CPAS ainsi qu'au sein même des CPAS, entre services et travailleurs sociaux. Trop souvent, la nature des activités (socioculturelles, de loisirs) contribue à ce que l'activation sociale soit considérée comme quelque chose d'accessoire, ce qui a pour conséquence de sous-estimer la plus value sous-jacente qu'elle apporte. Une formalisation et un ancrage structurel peuvent constituer une solution à cette difficulté. Par ailleurs, un ancrage structurel de l'activation sociale lui assurerait sa place dans les services du CPAS. En temps de crise comme aujourd'hui, on ressent en effet la place de l'activation sociale trop souvent comme précaire. Cette incertitude mène à un important turn-over au sein du personnel, ce qui compromet une prestation de services de qualité en raison d'une perte

d'expertise et d'une attention moins centrale pour une relation de confiance avec les usagers.

Un ancrage structurel ouvrirait aussi de nouvelles perspectives en matière de financement. Notre recherche montre que les CPAS sont aujourd'hui contraints de financer leurs activités d'activation sociale à partir de plusieurs sources. Les grands CPAS semblent (pouvoir) faire appel à une plus grande diversité de sources de financement, entre autres parce qu'ils disposent de services spécialisés ou du personnel nécessaire pouvant être affecté à la recherche et l'agglomération de ressources financières. Les leviers concrets de financement qui permettraient de donner davantage de place à l'activation sociale (qu'elle soit collective ou individuelle) sont les subventions pour la Participation Sociale et Culturelle et le Fonds Social Européen. Cette recherche nous a montré que l'activation sociale est tant l'affaire des grands que des plus petits CPAS. Les instruments de financement peuvent encourager de manière spécifique les CPAS à travailler ensemble à l'élaboration d'initiatives en la matière.

Malgré les avantages que présentent l'ancrage structurel et la formalisation de l'activation sociale, il y a également de la résistance face à cet ancrage et cette formalisation, entre autres parce que l'on souhaite préserver flexibilité et créativité en la matière. Ceci semble en effet très important dans la pratique. Les études de cas ont montré que l'on doit pouvoir s'adapter aux demandes, intérêts et obstacles éprouvés par le public cible et que ceux-ci ne se révèlent qu'au fur et à mesure. En plus de cela, la crainte est que l'ancrage structurel aille de pair avec une demande d'évaluation quantitative des résultats. Les CPAS rejettent ceci avec force, surtout si cette évaluation est unilatéralement centrée sur le nombre de participants ou si elle réfère à des résultats en termes de flux (pré-trajet vers le travail) et de sortie (mise au travail). En effet, l'évaluation exige tout d'abord beaucoup de moyens (humains) dont les petits CPAS ne disposent pas toujours. En deuxième lieu, ils ne veulent pas être jugés à l'aune des résultats en termes d'output comme le nombre de participants. Ceci pourrait en effet ouvrir la voie à de 'l'écroulement', les plus faibles et les plus difficilement atteignables étant alors menacés d'être laissés de côté. De plus, les résultats peuvent être souvent mieux appréciés en termes de 'soft outcomes', c'est-à-dire des résultats tels que la confiance en soi ou la cohésion sociale. Ces derniers sont plus difficilement mesurables lorsqu'on a recours à des mesures quantitatives. Si l'évaluation peut être souhaitable, il faut aussi qu'elle se fasse selon des modalités adaptées, basées sur l'évaluation des actions par les usagers et les professionnels, sur l'échange d'expériences entre CPAS, plus que sur de stricts indicateurs quantitatifs qui pourraient compromettre le caractère volontaire et accessible des activités et créer des mécanismes de sélection non souhaités (par exemple, en s'axant seulement sur les participants les plus 'actifs').

8.3 Recommandations

Au terme de cette recherche, des recommandations peuvent être avancées pour les deux niveaux de pouvoir concernés: au niveau fédéral (cadre législatif et de financement, rôle du SPP Intégration sociale) et au niveau local (CPAS). Le niveau de pouvoir fédéral a surtout un rôle de facilitateur de l'activation sociale. Ce rôle peut être rempli en assurant les conditions nécessaires à la mise en place de l'activation sociale, à savoir, en renforçant la légitimité sociale et politique de ce type d'activation, en construisant un cadre légal et réglementaire qui mettrait clairement en exergue l'activation sociale comme une des missions de l'intégration sociale et en débloquant les moyens financiers nécessaires en matière de coûts de fonctionnement et de personnel.

Le niveau de pouvoir local, c'est-à-dire le CPAS lui-même, est quant à lui déterminant pour la définition des modalités pratiques et la mise en œuvre concrète de ce cadre. Même si leurs missions relèvent d'un cadre législatif uniforme, les CPAS disposent d'une autonomie importante et d'un pouvoir d'initiative dans la réalisation de leurs missions générales. Cette faculté et ces capacités d'adaptation sont particulièrement importantes en matière d'activation sociale, à la fois afin que soient reconnues la diversité et la richesse des pratiques déjà existantes, mais également afin de permettre que les offres en matière d'activation sociale soient développées 'sur mesure', en fonction des problématiques, des publics spécifiques, des besoins particuliers et des ressources (notamment en termes de réseaux de partenaires) du contexte local.

Bref, plutôt qu'une fonction d'homogénéisation et de standardisation des pratiques locales, les autorités fédérales peuvent endosser ici leur rôle de facilitateur à la fois en clarifiant le cadre structurel de ces pratiques et en stimulant la collaboration et les échanges d'expériences et d'expertises entre CPAS (d'autant plus que cette diversité témoigne également de divergences de philosophie sociale).

8.3.1 Le niveau de pouvoir fédéral

Renforcer la légitimité politique et sociale de l'activation sociale

La plus-value de l'activation sociale et sa légitimité en tant qu'initiative d'un CPAS ne sont pas toujours évidentes pour les autorités locales ni parfois à l'intérieur des CPAS eux-mêmes. Les initiatives en matière d'activation sociale se voient pour cette raison peu reconnues et craignent pour leur pérennité en ces temps de rigueur budgétaire. Les autorités fédérales peuvent jouer un rôle important dans la reconnaissance et le renforcement de la légitimité de l'activation sociale. Elles

peuvent apporter leur contribution sous forme d’une sensibilisation autour de la question de la plus-value de l’activation sociale et de sa double fonction – apporter une contribution en matière de participation au marché du travail mais aussi en matière de citoyenneté active et de cohésion sociale. Ce travail de légitimation, de sensibilisation et d’information peut être réalisé grâce à plusieurs canaux: le site Internet, des journées d’étude lors desquelles des expériences peuvent être partagées, la diffusion de bonnes pratiques, etc.

Sur le plan sémantique et symbolique, il faut être attentif que le terme ‘d’activation sociale’ ne fait pas consensus, à la fois parce qu’il recouvre des divergences de conceptions de l’activation et parce qu’il est, pour une partie des acteurs des CPAS, trop associé à une conception individualisante et orientée vers l’emploi. A tout le moins, comme cela a été souligné dans les conclusions, il s’agit de reconnaître explicitement la pluralité des conceptions de l’activation sociale, et notamment l’intérêt et la légitimité des actions collectives, communautaires et de citoyenneté. Celles-ci restent souvent considérées comme de l’occupational. Ce sont donc surtout celles-ci qui doivent être davantage reconnues.

Ancrer légalement et structurellement l’activation sociale

En ancrant structurellement l’activation sociale, en l’intégrant comme mission à part entière des CPAS, c’est une position claire que prendraient les autorités quant à la nécessité et à la plus-value de l’activation sociale. La législation actuelle octroie énormément de liberté en matière d’interprétation et les discours actuels des autorités sont souvent orientés vers la mise au travail. Pour ces raisons, l’activation sociale n’est pas clairement présente comme action possible en ce qui concerne l’intégration sociale. La reconnaissance de la légitimité de l’activation sociale peut se faire en énonçant clairement et légalement le bien-fondé des actions d’insertion sociale. La manière dont cette mission est ancrée dans un CPAS (par exemple, la mise sur pied d’un service spécifique ou pas) doit de préférence être laissée à la discrétion des CPAS eux-mêmes vus les contextes locaux qui sont déterminants (par exemple, la taille du CPAS, les problèmes rencontrés par le groupe cible, etc.).

Des réponses des CPAS, il ressort que s’il y a une large convergence pour renforcer la reconnaissance de l’activation sociale comme une des options qui peuvent être proposées aux demandeurs, il n’y a par contre pas de consensus - loin de là - sur le principe que cette option ‘d’activation sociale’ puisse être imposée aux demandeurs et constituer une condition supplémentaire ou alternative à l’obtention du droit à l’intégration sociale (et en particulier à l’obtention d’un revenu d’intégration sociale).

Le fait qu’il y ait des divergences de conceptions et de pratiques d’un CPAS à l’autre (certains CPAS imposant la réalisation d’activités sociales comme condition pour bénéficier du droit à l’intégration et du revenu d’intégration sociale) induit une différence de traitement dans l’application des droits sociaux d’une commune

à l'autre. Il y a là une question qui devrait être clarifiée sur le plan juridique et politique.

En outre, on a largement relevé que les activités et pratiques d'activation sociale n'étaient souvent pas limitées aux bénéficiaires du RIS, mais s'adressaient de manière plus large aux autres catégories d'usager du CPAS, voire de manière plus large aux habitants de la commune, dans des objectifs de cohésion sociale et de citoyenneté.

Prévoir un financement permanent pour l'activation sociale

L'autre condition d'une reconnaissance de la légitimité des pratiques d'activation sociale (au sens large et diversifié). Si l'activation sociale est considérée comme une des missions de base du CPAS, il faut alors qu'il y ait un financement équivalent qui la soutienne. Aujourd'hui, les CPAS font souvent appel à un mixte de sources de financement pour lesquelles il faut, à chaque fois, satisfaire à des conditions et critères différents. De plus, ces moyens sont la plupart du temps limités dans le temps. Chercher sans cesse de nouvelles sources de financement et répondre aux formalités avec lesquelles elles vont de pair demande beaucoup d'efforts et d'investissement de la part du personnel. Et tous les CPAS n'en disposent pas de manière égale. Il est alors important que l'on tienne compte de cette inégalité lors de l'élaboration d'un cadre de financement.

En matière de financement, plusieurs interlocuteurs des CPAS ont avancé des recommandations précises:

1. élargir les subventions de Participation Sociale et culturelle. Ces subventions sont déjà largement utilisées par les CPAS, surtout pour des actions individuelles. Le législateur pourrait décider qu'une part de ces subventions doivent être utilisées pour des actions collectives d'émancipation sociale. Ce sont aujourd'hui les CPAS qui décident quelle part est allouée aux différents types d'activité. Si on alloue une part plus importante du financement à des activités collectives, il ne faudrait pas que cela soit au détriment du soutien aux actions individuelles;
2. reconnaître légalement les actions d'insertion sociale, en en partant des subventions de Participation Sociale et culturelle ou en reconnaissant financièrement les pratiques d'insertion sociale: pour chaque personne prenant part à x activités/heures par an, une subvention.

Dans tous les cas, il est important de ne pas alourdir la charge de travail par des contraintes administratives. En effet, certains CPAS choisiraient alors (comme c'est déjà le cas) de financer sur fonds propres des personnes/actions plutôt que d'engager une personne pour ne faire que de l'administratif.

Stimuler les collaborations (entre CPAS) et l'échange d'expériences et d'expertises

Lorsque les conditions politiques nécessaires et les conditions nécessaires pour la mise sur pied d'une offre en matière d'activation sociale sont créées, il reste encore à mettre en place un soutien aux CPAS dans le développement de cette offre. La connaissance et l'expertise pour ce faire sont à l'heure actuelle dans les mains des CPAS qui ont déjà bâti de l'expérience en matière d'initiatives d'activation sociale. L'enjeu est donc d'ouvrir ces connaissances en promouvant la collaboration et en facilitant la diffusion et l'échange de bonnes pratiques. En ce sens, il pourrait être pertinent d'établir un manuel des bonnes pratiques (du cours de cuisine au groupe de parole en passant par les cours de vélo et les groupes participatifs) qui existent ainsi que des montages financiers types (FSE, subventions de Participation Sociale et culturelle, Articles 27, fonds propres, association avec ASBL, etc.) afin de rendre plus visibles les actions mais aussi afin de pouvoir inspirer certains CPAS.

8.3.2 Le niveau de pouvoir local et du CPAS

8.3.2.1 En matière de politique

Préférer les projets à long terme

Les projets à long terme vont généralement fournir un 'retour sur investissement' plus important que les projets à court terme car il faut déjà un certain temps avant qu'une initiative ne prenne vraiment son envol. Les initiatives en matière d'activation sociale ont besoin de temps pour être expérimentés mais aussi pour grandir, tant en termes de portée qu'en matière de contenu. De plus, les projets à long terme offrent aux collaborateurs plus de sécurité, grâce à quoi, le roulement de personnel peut être limité tandis que la qualité des initiatives est augmentée. La mise sur pied de projets à long terme envoie par ailleurs un signal d'engagement au groupe cible.

Formuler des objectifs de l'initiative tant sur le long que le court terme

Les objectifs à long terme explicitent la nécessité et la plus-value d'une initiative (par exemple, la cohésion sociale, faire évoluer le groupe cible vers le marché du travail). Formuler des objectifs plus concrets à court terme (par exemple, organiser deux fêtes de quartier par an, des avancées sur le plan des compétences liées au marché du travail) offrent quant à eux un support aux collaborateurs et montrent aux sceptiques que de véritables pas sont faits afin d'atteindre les objectifs à long terme.

Faire preuve de souplesse dans les contours du projet

Une certaine flexibilité est nécessaire en matière de groupe cible, de contenu, de rythme, d'organisation, etc. afin d'être en mesure de répondre aux besoins et aux

intérêts du groupe cible. Tous ces éléments ne deviennent que progressivement clairs, raison pour laquelle un espace d'expérimentation est nécessaire. A côté de cela, la flexibilité est souhaitable afin de garantir que le projet n'exclue personne, par exemple à cause de limites d'âge strictes.

8.3.2.2 En matière de qualité

Prévoir une évaluation non standardisante et non excluante, ne pas mettre unilatéralement l'accent sur des indicateurs quantitatifs

Accorder de l'attention à l'évaluation permet de ne pas perdre de vue l'utilité et la plus-value d'un projet. Pour cela, il est important de ne pas faire une évaluation basée unilatéralement sur des critères quantitatifs tels le nombre de participants ou le nombre de sorties et d'entrées. Une évaluation doit aussi prendre en compte des indicateurs qualitatifs tels la satisfaction des participants (quant à la fréquence des activités, leur durée, leur contenu, les accompagnateurs, etc.) et les effets au niveau des participants. Ces indicateurs seront idéalement rapportés par les participants eux-mêmes ou seront combinés aux perceptions des travailleurs sociaux qui mettent en oeuvre le projet. Ceci peut se faire à l'aide d'un questionnaire auprès des participants ou à l'aide d'indicateurs plus élaborés tels des indicateurs de comportement qui indiquent les progrès sur le plan de certaines compétences. Enfin, nous souhaitons faire remarquer que pour pouvoir accorder de l'attention à l'évaluation, il faut avoir à disposition les moyens nécessaires, moyens (surtout humains) dont les petits CPAS ne disposent pas toujours aujourd'hui.

8.3.2.3 En matière de collaborations

Travailler ensemble

La collaboration peut pallier différentes difficultés que soulèvent les CPAS: le manque de personnel, le manque de moyens financiers, la petite taille de certains CPAS, etc. Une collaboration externe – par exemple avec d'autres CPAS, la commune ou la ville, des associations – mais aussi interne entre les différents services du CPAS, offrent d'importants avantages financiers et organisationnels. La collaboration assure la complémentarité, offre de possibles économies d'échelle, prévient des chevauchements dans l'offre et présente la possibilité de diviser les charges – tant organisationnelles que budgétaires et administratives. Sur le plan organisationnel, il peut être fait appel à des partenaires pour leur expertise, leur supervision, leur soutien technique, leur infrastructure, etc. Lorsqu'il est difficile de trouver des partenaires pour des collaborations formelles ou passées, on peut chercher à mettre en place des collaborations informelles ou plus modestes qui demandent alors peu d'engagement de la part du partenaire, tel

l'utilisation d'un local ou l'envoi vers le projet de personnes qui pourraient être intéressées.

8.3.2.4 En matière de groupe cible

Préférer des groupes cibles mixtes, comptant tant des usagers que des non usagers du CPAS

Une plus-value importante des initiatives en matière d'activation sociale est constituée par le contact social et le réseau que les participants peuvent construire ainsi que par le soutien et les conseils des personnes rencontrant également des situations difficiles que l'on peut y trouver. Pourtant, un groupe cible mélangé d'usagers et de non usagers du CPAS présente également d'importants avantages: le réseau social peut non seulement être augmenté quantitativement mais également élargi qualitativement, la stigmatisation peut être empêchée et les participants éprouvent cela comme un enrichissement. Une combinaison de cultures, de passés et d'âges est également enrichissant.

Adapter le contenu et l'organisation au public cible, travailler selon la demande

Il est nécessaire de s'adapter, dès le début du projet et autant que possible, aux besoins réels du groupe cible et aux lacunes présentes dans l'offre existante. Ceci peut être fait en identifiant, avant de début un projet, le groupe potentiel, ses besoins et l'offre existante, par exemple, grâce à des statistiques sur les habitants, par une enquête quant aux besoins du groupe cible, par une consultation des organisations et associations locales traitant d'un groupe cible ou d'une thématique spécifique, etc. Il faut, parallèlement à cela, s'assurer que le moment et la localisation de l'initiative soient bien adaptées au groupe cible.

Une fois l'initiative débutée, elle peut être affinée en laissant les participants eux-mêmes apporter de l'input, par exemple en matière d'activités ou d'approche. Il faut alors régulièrement questionner les participants, que ce soit de manière formelle, par exemple par un temps d'évaluation ou de manière plus informelle. L'expérience nous montre que le groupe cible trouve cela souvent difficile. Afin de les y aider, il peut être intéressant de partir d'un cadre clair pour le projet avec un certain nombre de suggestions de thèmes ou d'activités déjà formulées.

8.3.2.5 Orientation est facilité d'accès

Mettre en place des voies d'accès via divers canaux et des techniques de sensibilisation ciblées

S'adresser personnellement au groupe cible est un moyen important de fonctionner. Il faut pour cela s'assurer que tous les collaborateurs au sein du CPAS sont au courant de l'initiative afin qu'ils puissent s'adresser de manière ciblée aux participants potentiels. Un deuxième canal est le réseau des organisations, prestataires de services, associations, écoles, etc. qui sont en contact

avec le groupe cible. Via ce réseau, il est à nouveau possible de s'adresser personnellement à un groupe cible et il sera également possible de diffuser prospectus et posters. Un troisième canal possible est l'organisation d'une activité ou un événement à fort potentiel attractif afin de faire connaître le projet auprès du groupe cible. Citons en exemple un atelier pour apprendre à faire des graffitis afin de faire connaître une maison de quartier. Outre ces trois canaux, il existe d'autres canaux plus classiques tels les médias locaux (chaînes de télévision et de radio, journaux et magazines), les sites Internet et les médias sociaux. Les prospectus et invitations peuvent également être envoyés de manière plus ciblée vers les groupes cibles potentiels ou être distribués par du porte à porte. Enfin, il y a la publicité via le bouche à oreille.

Maintenir un seuil d'accessibilité peu élevé pour la participation

Il faut songer aux coûts de participation mais aussi aux autres obstacles tels que la mobilité ou la garde d'enfants. Il faut prévoir, par exemple, un système de covoiturage, laisser les enfants participer aux activités, organiser des activités à des moments qui conviennent à l'horaire du groupe cible, etc. D'autres exemples pour éviter les obstacles à la participation sont le fait d'organiser l'activité dans un endroit que le groupe cible connaît déjà et dans un espace agréable, d'assurer la présence du travailleur social que les participants connaissent déjà, organiser un accueil chaleureux avec une tasse de café, etc. Un dernier exemple inspirant est le fait d'inviter une classe ou une association afin de venir faire connaissance avec le projet en présence du professeur ou de l'accompagnateur. Outre rendre l'accessibilité plus aisée, on peut aider le groupe cible à dépasser l'obstacle au moyen d'incitants tels qu'une indemnité de participation, un repas ou un casse-croûte.

Assurer la continuité et la régularité

De longues interruptions telles que pendant les grandes vacances imposent au groupe cible de devoir à nouveau surmonter les obstacles à la participation. Le projet doit prendre place à des moments réguliers et il faut éviter les interruptions afin de ne pas briser le lien créé avec le groupe cible et éviter ainsi l'abandon de certains.

Faire appel à une approche de sensibilisation allant à la rencontre des usagers

Une telle approche permet d'éviter les abandons. On peut par exemple envoyer un SMS aux participants afin de rappeler la régularité des activités ou qu'elle est spécifique et n'a lieu qu'une seule fois ou encore lorsqu'un participant ne se présente pas à l'heure du rendez-vous. Un autre exemple d'une telle approche est le fait de contacter les participants lorsqu'ils ne se présentent plus pendant une

longue période, par exemple via un coup de téléphone ou même par une visite à domicile.

8.3.2.6 En matière de collaborateurs

Disposer d'une équipe de collaborateurs enthousiaste, motivée et engagée

Les collaborateurs sont les représentants du projet, et leur enthousiasme peut être communicatif pour les (nouveaux) participants. Ces enthousiasme, engagement et motivation doivent pouvoir être maintenus par les collaborateurs grâce au fait de leur laisser suffisamment d'espace et de liberté pour la réalisation du projet. Mais il faut par ailleurs aussi assurer un suivi et un soutien, par exemple sous forme d'intervisions. Il faut également assurer la reconnaissance due aux travailleurs pour leurs efforts, aussi de la part de leurs collègues des autres services du CPAS.

Assurer un travail en équipe

Lorsqu'une initiative est portée par un groupe de collègues, cela assure l'investissement créatif nécessaire mais également un soutien et une résonance. En partageant l'expertise sur plusieurs personnes, le travail en équipe peut assurer la continuité du projet lors qu'un collaborateur n'y participe plus. Il y a également des avantages en termes de continuité du projet grâce au fait qu'il y ait toujours un collègue, connu du groupe, qui puisse suppléer. Nous souhaitons par ailleurs ajouter qu'un travail en équipe est également possible pour des projets plus restreints grâce à plusieurs collaborateurs à temps partiel.

Laisser les collaborateurs combiner leurs tâches avec d'autres tâches en lien avec la problématique du groupe cible

Une situation de 'win-win' est créée en laissant les collaborateurs combiner leurs tâches en matière d'activation sociale avec d'autres tâches au sein du CPAS qui sont liées à la problématique du groupe cible en question. Le collaborateur devient ainsi un point de contact aisément accessible aux autres services du CPAS et peut orienter dans les deux directions.

8.4 Les pistes pour une étude de suivi

La recherche dont ce rapport rend compte est de nature exploratoire: elle explore un pan de l'action des CPAS de Belgique qui avait jusqu'ici peu été porté à l'attention des autorités. Une recommandation centrale que nous pouvons faire suite à cette recherche est qu'il est nécessaire de travailler à un cadre structurel et financier pour l'activation sociale car elle contribue véritablement à la mission centrale des CPAS. Au-delà de cette demande pour un éventuel cadre politique, il y a une demande de normes et de critères en matières d'accès, de qualité et de

résultats. Ces normes sont importantes pour un éventuel système de subsidiation qui tienne suffisamment compte de la situation et des besoins réels. Nous pouvons déjà y apporter une contribution avec les suggestions suivantes pour une recherche complémentaire.

1. Une analyse multivariée des facteurs explicatifs des différences en matière d'accès entre CPAS

Dans cette recherche, nous avons analysé la participation à l'activation sociale sur base des trois variables suivantes: Région, taille et conception générale de l'activation. Une analyse multivariée plus poussée doit indiquer dans quelle mesure les différences univariées (par exemple entre Régions) peuvent être expliquées à partir d'autres caractéristiques, en lien avec l'environnement, la population et le CPAS lui-même. On pense pour cela aux variables suivantes:

- le rôle de la taille mais surtout aussi de la composition de la population des usagers du CPAS qui forme un groupe cible important (mais pas le seul) de l'activation sociale. Pour ce faire, une combinaison avec les données du SPP IS en matière d'âge, de sexe, d'origine, la part d'étudiants, la part d'isolés, etc. peut être faite;
- le rôle des caractéristiques de l'environnement du CPAS, comme le taux de chômage ou la demande sur le marché du travail en rapport avec l'offre de ceux qui cherchent un travail;
- un indicateur plus dense pour approcher la taille du CPAS, entre autres sur base de l'urbanisation (morphologique et fonctionnelle);
- la mesure et la nature de l'activation par le travail des CPAS concernés.

Ces variables permettraient de créer des modèles présentant des résultats plus solides que ce qu'il n'a été permis de faire dans ce rapport.

2. Une enquête auprès des participants selon le profil et les motifs, la qualité de l'offre et les résultats de la participation

La pratique actuelle de l'activation sociale a été cartographiée dans cette recherche sur base d'informations recueillies auprès des responsables des CPAS (enquête en ligne, études de cas et focus groupes). Un questionnement des participants aux activités pourrait apporter une compréhension complémentaire quant aux points de vue des participants et quant à la qualité de l'offre. D'où notre proposition d'organiser une recherche qui se ferait auprès des participants eux-mêmes. Elle pourrait se centrer sur deux aspects: d'une part, sur le profil, les besoins et les motivations des participants et, d'autre part, sur les caractéristiques, la qualité et les résultats de l'offre tels que ressentis par les participants. Pour ce faire, il est souhaitable de passer par un questionnement s'adressant directement aux participants. Ceci demanderait cependant une méthode de recherche suffisamment ambitieuse

vue la grande variation que l'on rencontre entre les CPAS. Nous sommes d'avis que c'est pourtant nécessaire et légitime, car l'opinion des participants est trop souvent sous-estimée. Par ailleurs, les CPAS pourraient trouver par ce biais une forme d'inspiration et d'encouragement pour renouveler et améliorer de façon continue leur offre.

- ANNEXES -

annexe 1 Questionnaire activation sociale

Enquête Internet auprès des CPAS belges à propos des initiatives d'activation sociale

Introduction

Pourquoi cette recherche?

L'activation sociale des bénéficiaires du CPAS est une pratique de plus en plus courante. On peut citer pour exemple les bénéficiaires travaillant comme bénévoles dans les services du CPAS ou ceux qui participent à des activités socioculturelles, qu'elles soient organisées ou non par le CPAS lui-même. De nombreux CPAS s'investissent donc aujourd'hui sur ce plan, même si ces initiatives ne sont pas toujours désignées par le terme d'«activation sociale», mais peuvent relever de la «cohésion sociale», de l'«intégration sociale», de la «(re)-socialisation», de la «création du lien social» ou encore de la «participation» et de la «citoyenneté». Afin de pouvoir se faire une idée complète de ces pratiques, le Secrétaire d'Etat à l'Intégration Sociale a décidé de faire réaliser une recherche à ce sujet. Cette enquête est réalisée par le HIVA (Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving) de la KU Leuven et par le CES (Centre d'Etudes Sociologiques) des FUSL (Facultés Universitaires Saint-Louis).

Le but de la présente enquête consiste à cartographier la diversité des initiatives, des expériences et des CPAS en matière d'«activation sociale». Tous les CPAS de Belgique sont contactés pour cette enquête en ligne. Il est donc important que votre CPAS y participe. A l'automne, l'enquête sera complétée par des études de cas auprès d'un nombre limité de CPAS afin de mettre en évidence les bonnes pratiques et les facteurs de succès en matière d'activation sociale, en vue de les étudier en profondeur.

Qu'entendons-nous par «activation sociale» dans cette enquête en ligne?

Par «activation sociale des bénéficiaires du CPAS», nous entendons dans le cadre de cette enquête «l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, 1) soit comme

but en soi, 2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, 3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré». L'activation sociale peut donc être clairement distinguée de l'activation professionnelle.

Qui répond au questionnaire?

Ce questionnaire est adressé au chef de service responsable de l'activation sociale. Si votre CPAS ne dispose pas d'un tel service, nous souhaitons que ce soit la personne la mieux placée qui réponde à ce questionnaire. Cette enquête sera traitée de façon anonyme et les résultats seront analysés à un niveau agrégé. Il ne s'agit donc, en aucun cas, d'une évaluation de votre CPAS.

Il est possible de répondre à la plupart des questions au moyen d'une réponse à cocher dans une liste de choix. Lorsque plusieurs réponses peuvent être choisies, cela sera explicitement mentionné. En italiques se trouvent les instructions destinées à compléter le questionnaire. Le temps de remplissage du questionnaire est d'environ 30 minutes.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser à Greet Van Dooren (HIVA) au numéro suivant: 016/32.31.38 ou à Abraham Franssen (FUSL) par e-mail: franssen@fusl.ac.be.

Données d'identification

1. Cette enquête concerne le CPAS de:

- a) Localité:
- b) Code postal:

(Ces données sont nécessaires afin de sélectionner les CPAS pour mener les études de cas et afin de détecter d'éventuelles différences provinciales/régionales entre les CPAS. Cependant, le traitement des questionnaires sera, comme mentionné précédemment, exécuté de façon rigoureusement anonyme).

2. Fonction de la personne qui complète ce questionnaire (*plusieurs réponses possibles si le questionnaire a été rempli par plusieurs personnes*):

- a) Secrétaire en titre ou faisant fonction
- b) Président
- c) Chef du service suivant:
- d) Assistant social
- e) Autre, préciser:.....

Qu'est-ce que l' «activation sociale»? Offre

Une première série de questions concerne l'offre concrète d'activation sociale dans votre CPAS. Comme mentionné dans l'introduction, il s'agit seulement de l'activation sociale de vos bénéficiaires et non de leur activation professionnelle.

3. La définition de l'«activation sociale» utilisée dans l'enquête est la suivante: «l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, 1) soit comme but en soi, 2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, 3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré».

Cette définition correspond-elle à ce que votre CPAS entend par «activation sociale»?

- a) Oui
- b) Non, par «activation sociale mon CPAS entend»
.....
.....
.....
.....

Pour la suite de cette enquête, nous vous demandons de vous baser sur la définition de l'activation telle que formulée dans la recherche, à savoir: «l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, 1) soit comme but en soi, 2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, 3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré».

4. Quels types d'activités utilisez-vous pour faire de l'activation sociale, éventuellement en collaboration avec d'autres? (*Plusieurs réponses possibles*)
- a) Activités récréatives et socioculturelles
 - b) Allocations loisirs
 - c) Prise de contacts avec des clubs de sport/des mouvements de jeunesse
 - d) Groupes de parole pour briser l'isolement social
 - e) Groupes de consommateurs
 - f) Travail en groupe par quartiers
 - g) Ateliers divers
 - h) Formation, sans but d'insertion professionnelle
 - i) Bénévolat
 - j) Autres:
.....
.....
.....
 - k) Aucune activité (aller à la partie suivante du questionnaire: problèmes rencontrés dans l'activation sociale)

L' «activation sociale», pour qui? Groupe-cible

Une deuxième série de questions concerne le groupe-cible: quels bénéficiaires entrent en ligne de compte pour l'activation sociale, des incitants financiers sont-ils prévus, ces actions sont elles-facultatives ou obligatoires pour les usagers,...?

5. Qui entre, dans les faits, en ligne de compte pour l'activation sociale?
 - a) Tout le monde
 - b) Des catégories bien déterminées, en l'occurrence:
.....
.....
.....
.....

6. Dans quelle mesure l'offre de votre CPAS concernant l'activation sociale permet-elle d'atteindre le group-cible potentiel? L'offre est de ce point de vue ...
 - a) Insuffisante
 - b) Plutôt insuffisante
 - c) Ni suffisante, ni insuffisante
 - d) Plutôt suffisante
 - e) Suffisante

7. Combien de bénéficiaires du CPAS (approximativement) bénéficiaient-ils, en 2010, de mesures d'activation sociale?
 - a) (nombre)
 - b) Je ne sais pas

8. Quel pourcentage des bénéficiaires du CPAS (approximatif) qui bénéficiaient de mesures d'activation sociale en 2010 entraient potentiellement en ligne de compte pour l'activation professionnelle?
- a) %
 - b) Je ne sais pas

L'orientation

9. Utilisez-vous des instruments spécifiques pour identifier et orienter les bénéficiaires vers l'activation sociale?
- a) Non
 - b) Oui, en l'occurrence:
.....
.....
10. Si oui, quand ces instruments sont-ils utilisés?
- a) Uniquement au moment de l'inscription au CPAS
 - b) Au moment de l'inscription au CPAS et à d'autres moments

Incitants financiers et caractère facultatif ou obligatoire

11. Au sein de votre CPAS, certains bénéficiaires reçoivent-ils une rémunération pour leur participation à l'activation sociale?
- a) Non
 - b) Oui, rémunération suivant:
12. La disposition à s'engager dans un projet d'activation sociale est-elle pour l'instant un critère entrant en ligne de compte pour conserver l'allocation du CPAS?
- a) Non
 - b) Oui

Pourquoi faire de l'activation sociale? Toile de fond

Une troisième série de questions concerne la toile de fond de l'activation sociale et la politique menée par votre CPAS: les objectifs, la conception de l'activation sociale et les résultats obtenus.

13. Quelles sont les principales bases légales sur lesquelles votre CPAS se base pour sa politique d'activation sociale? (*Plusieurs réponses possibles*)

- a) La loi organique des Centres Publics d'Action Sociale de 1976
- b) La loi concernant le droit à l'intégration sociale de 2002
- c) Autres lois, en l'occurrence:
.....
- d) Décrets, en l'occurrence:
.....
- e) Circulaires, en l'occurrence:
.....
- f) Conventions, en l'occurrence:
.....
- g) Arrêtés Royaux, en l'occurrence:
.....
- h) La politique du CPAS lui-même
- i) Autres, en l'occurrence:
.....

14. L'activation sociale est-elle reprise/énoncée dans la politique de votre CPAS (éventuellement sous un autre terme)?

- a) Non
- b) Oui

15. Quels sont les objectifs concrets de votre CPAS avec les activités en matière d'activation sociale? (*Plusieurs réponses possibles*)

Notre CPAS souhaite atteindre concrètement les objectifs suivants:

- a) que les bénéficiaires soient préparés à un trajet d'insertion professionnelle, un travail dans l'économie sociale ou une mise au travail sur le marché du travail régulier
- b) que les bénéficiaires aient le sentiment de faire à nouveau partie de la société
- c) que nous améliorions notre offre de services du CPAS en fonction des besoins des bénéficiaires
- d) que les bénéficiaires se sentent mieux
- e) que les bénéficiaires soient sortis de leur isolement social
- f) que les bénéficiaires se développent personnellement
- g) que les bénéficiaires deviennent plus autonomes
- h) Autres:

16. Dans quelle conception générale de la politique d'activation du CPAS ces buts concrets sont-ils d'application? (*Donnez la mesure dans laquelle les affirmations suivantes concordent avec la politique de votre CPAS (qu'elle soit explicite ou implicite)*).

Dans notre CPAS nous pensons que...	Totalement pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Totalement d'accord
a) les bénéficiaires qui ont la capacité de travailler n'ont pas seulement le droit mais aussi l'obligation de travailler à leur insertion (professionnelle)					

b) notre CPAS doit pouvoir contraindre les bénéficiaires à faire quelque chose en retour de l'obtention de leur allocation					
c) notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion afin de réaliser les droits fondamentaux des individus					
d) notre CPAS a pour tâche de renforcer le tissu social de la commune ou de la ville.					
e) notre CPAS a pour tâche de promouvoir l'insertion professionnelle de ses bénéficiaires.					
f) notre CPAS a pour tâche de stimuler l'activation, selon la vision de la «capacitation» («empowerment»)					
g) tous les bénéficiaires du CPAS doivent recevoir un maximum de chances de développer leurs connaissances et leurs compétences, et d'adapter leurs comportements.					
h) notre CPAS a pour tâche de donner à chacun la possibilité de mener une vie conformément à la dignité humaine					

17. Votre CPAS évalue-t-il les résultats en matière d'activation sociale en fonction de la politique de votre CPAS?

- a) Non (aller à la question 19)
- b) Oui

18. Pour ce faire, des indicateurs sont-ils utilisés (par exemple, nombre de personnes ayant participé à une activité d'activation sociale, bien-être des bénéficiaires, etc.)?

- a) Non
- b) Oui, en l'occurrence:

.....
.....
.....

La mise en œuvre de l'activation sociale? Organisation de l'offre

Une quatrième salve de questions concerne la façon dont est organisée l'activation sociale des bénéficiaires dans votre CPAS: l'organisation interne (c'est-à-dire le fonctionnement du CPAS), l'organisation externe (c'est-à-dire la relation du CPAS avec d'autres acteurs locaux) et les sources de financement.

Organisation interne

19. Au sein de votre CPAS, combien de collaborateurs consacrent (un part de leur) temps à la mise en œuvre de l'activation sociale?

- a) ... (nombre) d'équivalents temps plein
- b) Je ne sais pas

20. Au sein de votre CPAS, des services spécifiques se consacrent-ils à l'offre et/ou aux bénéficiaires de l'activation sociale?

- a) Non
- b) Oui, en l'occurrence:

Nom du service
Service 1:
Service 2:
Service 3:

Organisation externe

	21. Avec quels acteurs votre CPAS collabore-t-il pour l'activation sociale? <i>(Cocher ce qui convient)</i>	22. S'ils collaborent: est-ce une collaboration formelle (sur base d'une convention écrite)? <i>(Cocher ce qui convient)</i>
Aucun		
Autres CPAS		
Communes/villes		
ASBL		
Organismes d'entraide		
Organismes locaux d'aide sociale		
Partenaires locaux de formation et d'éducation		
Initiatives locales issues de l'économie sociale		
Employeurs du secteur privé		
Services de placement locaux (Forem, VDAB, Actiris)		
Bureaux d'intérim locaux		
Fonds sectoriels		
Autres: ...		
Autres:...		

Autres:...		
Autres:...		
Autres:...		
Autres:...		

Financement

23. Quelle proportion (approximative) du budget de fonctionnement total de votre CPAS, sans compter les maisons de repos etc., les dépenses directes liées à l'activation sociale représentent-elles?

- a) ... %
- b) Je ne sais pas

24. Quelles sont les sources de financement de l'activation sociale? (*Plusieurs réponses possibles*)

- a) Le CPAS lui-même
- b) Le Fédéral
- c) La Région
- d) Le FSE
- e) La Loterie Nationale
- f) Des Fondations
- g) Autres:

.....

Les bonnes pratiques

Cette cinquième série de questions concerne les bonnes pratiques relatives à l'activation sociale.

25. Pouvez-vous donner un exemple d'initiative ou pratique concrète de votre CPAS (qu'elle soit organisée par le CPAS lui-même ou pas), que vous considérez comme cas exemplaire en matière d'activation sociale?

- a) Non (aller à la question 28)
- b) Oui, en l'occurrence:
- c) Nom de l'initiative/pratique:
.....
- d) Quand:
 - i. Durée de l'initiative/pratique: (*de mois/année à mois/année*)
- e) Pour qui:
 - i. (Sous-)groupe(s)-cible(s):
 - ii. Combien de bénéficiaires (approximativement) de votre CPAS ont pris part à cette initiative/pratique dans les premiers six mois de cette année?
..... (*nombre*)
Je ne sais pas
Ne s'applique pas
- f) Comment:
 - i. Collaboration avec d'autres organismes, en l'occurrence:.....
.....
.....

ii. Pas de collaboration avec d'autres organismes

g) Quoi:

i. Brève description de l'initiative/pratique:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

h) Site Internet de l'initiative/pratique:

.....

26. Qu'est-ce qui a contribué au succès de cette initiative? (Exemple: fonctionnement en groupe ou individuel, partenariat, axé sur un groupe-cible précis, engagement du personnel ou de moyens, etc.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

27. Pouvons-nous vous contacter pour cela dans la phase suivante de la recherche?

- a) De préférence pas
- b) Oui

Les problèmes rencontrés dans l'activation sociale

Une dernière série de questions concerne les problèmes relatifs à l'activation sociale. Il faut distinguer les facteurs liés aux CPAS et les éventuels problèmes complémentaires. Nous clôturons le questionnaire par un espace vous permettant d'exprimer des propositions d'amélioration.

28. Au sein de votre CPAS, quels sont les problèmes (liés à votre CPAS) les plus fréquents qui compliquent l'activation sociale des bénéficiaires? (*Plusieurs réponses possibles*)

- a) Aucun
- b) Carences en personnel (pas assez de temps)
- c) Carences en personnel ayant les compétences requises (savoir-faire)
- d) Carences en transmission d'informations (concernant les données des bénéficiaires, etc.) au sein du CPAS
- e) Carences en moyens financiers
- f) Les moyens disponibles sont essentiellement affectés à d'autres aspects du bien-être (logement, etc.); l'activation sociale n'est pas prioritaire
- g) Le CPAS est trop petit pour prendre des initiatives en matière d'activation sociale
- h) Manque de collaboration avec d'autres acteurs
- i) En raison de l'importance croissante de la mise au travail des bénéficiaires, l'activation sociale est reléguée au second plan
- j) Les participants aux activités d'activation sociale décrochent facilement
- k) Autres, en l'occurrence:
.....

.....
.....

29. Au sein de votre CPAS, quels sont les problèmes additionnels que vous avez pu déceler en matière d'activation sociale de vos bénéficiaires? (*Plusieurs réponses possibles*)

- a) Aucun
- b) Carence des flux d'informations de l'autorité centrale jusqu'aux CPAS (concernant par exemple les adaptations des mesures, etc.)
- c) Le cadre légal
- d) Manque de liberté de gestion pour mettre en œuvre une politique d'activation sociale sur mesure pour les personnes concernées
- e) Manque de stimulants financiers des autorités régionales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires
- f) Manque de stimulants financiers des autorités fédérales pour pratiquer l'activation sociale des bénéficiaires
- g) Manque d'intérêt des autres acteurs (communes, secteur privé, etc.) pour mettre en place des initiatives et/ou des collaborations pour l'activation sociale
- h) Autres, en l'occurrence:

.....
.....

30. Pouvez-vous formuler certaines propositions d'amélioration?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

31. Enfin, vous êtes libre d'énoncer ci-dessous quelques commentaires à propos du formulaire. Vous pouvez également formuler des remarques qui vous sembleraient importantes pour cette enquête, en ce qui concerne le rôle du CPAS dans le cadre de l'activation sociale, (par exemple des aspects que nous aurions négligés, etc.).

.....
.....
.....
.....

Nous vous remercions vivement de votre collaboration.

annexe 2 Info selectie case studies

Tableau a2.1 Case studie interviews

OCMW	Case studie	Interviews met medewerkers op managementniveau (duur)	Interviews met uitvoerende professionals (duur)	Interviews met deelnemers (duur)
Asse	Vrouwengroep 't PARLEEke	Diensthofd (1u 30 min)	Buurtwerkster (1 u 11 min)	Deelnemer 1 (17 min) Deelnemer 2 (20 min) Deelnemer 3 (38 min)
Bièvre	Espace détente pour personnes âgées	-	Travailleur social (1 u 2 min) Employée administrative (39 min)	Participant 1 (18 min) Participant 2 (9 min) Participant 3 (9 min) Participant 4 (11 min) Participant 5 (13 min)
Braine-l'Alleud	Ateliers de cuisine	Chef de service (1u 49 min)	Travailleur social (1 u 38 min)	Participant 1 (15 min) Participant 2 et 3 (17 min) Participant 4 (24 min) Participant 5 (14 min) Participant 1 (14 min)
Brussel	Comité des spectateurs avec le théâtre Les Tanneurs	Chargé de projet département de l'action sociale (55 min) Responsable projet (1u 4 min)	-	Observation participante à un Comité des spectateurs et discussion avec 4 autres participants (2 u)
Charleroi	Groupe de théâtre Crea d'âmes	Travailleur social 1 + 2 (1u 1 min)	Bénévole responsable du groupe (1 u 4 min) Metteur en scène (22 min)	Participant 1 (21 min) Participant 2 (9 min) Participant 3 (29 min) Participant 4 (23 min) Participant 5 (32 min)
Dessel	Buurtgerichte jongerenwerking	Secretaris (1u 37 min)	Maatschappelijk werker 1 (1 u 28 min) Maatschappelijk werker 2 (59 min)	Deelnemer 1 (9 min) Deelnemer 2 (12 min) Deelnemer 3 (11 min)
Gent	Extra-time: groepswerking voor jongeren	Hoofdmaatschappelijk werker – projectcoördinator: (1u 24 min)	Groepsbegeleider 1 (1 u 2 min) Groepsbegeleider 2 (43 min)	Deelnemer 1 (26 min) Deelnemer 2 (16 min) Deelnemer 3 (49 min)
Ukkel	Projet pre-trajet FSE	Chef de service (17 min)	Travailleur social (1 u 20 min)	Participant 1 (40 min) Participant 2 (27 min) Participant 3 (17 min) Participant 4 (1 u 27 min)

annexe 3 Resultaten respons

Tableau a3.1 Respons naar gewest

	%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=19)	42,1
Vlaanderen (N=308)	45,5
Wallonië (N=262)	32,8

* $X^2 = 9,5/DF = 2/p < 0,0087$.

Tableau a3.2 Respons naar provincie

Provincie	%
Limburg (N=44)	43,2
Vlaams-Brabant (N=65)	43,1
Antwerpen (N=70)	55,7
West-Vlaanderen (N=64)	43,8
Oost-Vlaanderen (N=65)	40,0
Luik (N=84)	33,3
Luxemburg (N=44)	20,5
Namen (N=38)	34,2
Henegouwen (N=69)	39,1
Waals-Brabant (N=27)	33,3

Tableau a3.3 Respons naar functie van de respondent, en %

Functie	Algemeen (N=234)
Maatschappelijk werker	29,5
Hoofd van de sociale dienst	26,5
Secretaris of wnd. secretaris	22,6
Hoofd: ander	5,6
Arbeidstrajectbegeleider	3,9
Hoofdmaatschappelijk werker	3,8
Andere*	8,1
Totaal	100,0

* De categorie 'Andere' omvat een grote verscheidenheid aan functies, zoals projectverantwoordelijke sociale activering, coördinator lokaal sociaal beleid, etc.

Tableau a3.4 Respons naar inspanningen op vlak van arbeidsmarktactivering

Percentage (equivalent) leefloners dat tewerkgesteld is in art. 60 §7	%
0%-5% (N=89)	32,6
5%-10% (N=165)	40,0
10%-15% (N=166)	44,0
15%-20% (N=86)	40,7
>20% (N=83)	37,3

Bron Eigen berekeningen op basis van gegevens verkregen via POD MI

annexe 4 Tabellen: resultaten websurvey

Tableau a4.1 Definitie van sociale activering. Antwoord op de vraag of men sociale activering binnen het OCMW verstaat als 'het verhogen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen, (1) ofwel als een doel op zich; (2) ofwel als een eerste stap in een traject voor socio-professionele inschakeling; (3) ofwel als een eerste stap in een (latere) betaalde tewerkstelling', in %

	Algemeen (N=234)	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=8)	Vlaanderen (N=140)	Wallonië (N=86)
Ja	96,6	100,0	97,9	94,2
Nee	3,4	0,0	2,1	5,8

* Binnen de OCMW's die niet met bovenbeschreven definitie instemden, definieert men sociale activering onder andere als 'het verhogen van maatschappelijke participatie en het doorbreken van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen *als een doel op zich*, merkt men op dat sociale activering betrekking heeft op 'alles behalve professionele integratie', of benadrukt men het belang van het bevorderen van de persoonlijke levenskwaliteit van cliënten. Binnen één OCMW werd de term 'sociale activering' tot slot niet gehanteerd.

Tableau a4.2 Aantal personen bereikt met sociale activering in 2010. Antwoord op de vraag 'Hoeveel personen werden er in 2010 door uw OCMW bereikt met sociale activering?', in %

	(N=224)
Vraag ingevuld	50,4
Minimum aantal bereikte personen	0,0
Maximum aantal bereikte personen	6500,0
Gemiddeld aantal bereikte personen	227,9
'Weet niet'	49,6

Tableau a4.3 Aandeel OCMW's dat niet weet hoeveel personen er in 2010 bereikt werden met sociale activering (naar grootte van de gemeente), in %

	Algemeen (N=224)	Zeer klein (N=68)	Klein (N=85)	Middelgroot (N=47)	Groot (N=19)	Zeer groot (N=5)
'Weet niet'	49,6	52,9	47,1	55,3	42,1	20,0

Tableau a4.4 Aantal personen dat in 2010 bereikt werd met sociale activering (naar gewest), in %

Aantal bereikte personen	Algemeen (N=113)	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=2)	Vlaanderen (N=66)	Wallonië (N=45)
0-10	14,2	0,0	15,2	13,3
11-20	19,5	0,0	13,6	28,9
21-30	15,9	0,0	12,1	22,2
31-40	7,1	0,0	12,1	0,0
41-50	9,7	0,0	7,6	13,3
51-100	10,6	0,0	10,6	11,1
101-200	9,7	0,0	16,7	0,0
201-300	2,7	0,0	3,0	2,2
301-400	4,4	0,0	4,6	4,4
401-500	0,9	0,0	0,0	2,2
501-1 000	2,7	50,0	3,0	0,0
>1 000	2,7	50,0	1,5	2,2

Tableau a4.5 Aantal personen dat in 2010 bereikt werd met sociale activering (naar grootte van de gemeente), in %

Aantal bereikte personen	Algemeen (N=113)	Zeer klein (N=32)	Klein (N=45)	Middelgroot (N=21)	Groot (N=11)	Zeer groot (N=4)
0-10	14,2	21,9	20,0	0,0	0,0	0,0
11-20	19,5	31,3	20,0	14,3	0,0	0,0
21-30	15,9	34,4	13,3	4,8	0,0	0,0
31-40	7,1	3,1	11,1	9,5	0,0	0,0
41-50	9,7	0,0	15,6	14,3	9,1	0,0
51-100	10,6	0,0	11,1	28,6	9,1	0,0
101-200	9,7	6,3	4,4	19,1	27,3	0,0
201-300	2,7	0,0	2,2	4,8	9,1	0,0
301-400	4,4	3,1	2,2	0,0	0,0	75,0
401-500	0,9	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
501-1 000	2,7	0,0	0,0	0,0	27,3	0,0
>1 000	2,7	0,0	0,0	0,0	18,2	25,0

Tableau a4.6 Percentage van de personen die in 2010 bereikt werden met sociale activering dat potentieel in aanmerking kwam voor activering naar de arbeidsmarkt. Antwoord op de vraag 'Hoeveel percent van de personen die in 2010 door uw OCMW bereikt werden met sociale activering kwam potentieel in aanmerking voor activering naar de arbeidsmarkt?', in %

	N=224
Vraag ingevuld	43,3
Minimum	0,0
Maximum	100,0
Gemiddelde	28,4
'Weet niet'	56,7

Tableau a4.7 OCMW's waarbinnen meer dan 50% van de personen, bereikt met sociale activering in 2010, potentieel in aanmerking kwam voor activering naar de arbeidsmarkt

Regio	Provincie	OCMW	Grootte van de gemeente naar inwonersaantal		
Vlaanderen	Antwerpen	Bornem	Middelgroot		
		Kalmthout	Klein		
		Lint	Zeer klein		
		Vosselaar	klein		
		Rumst	Klein		
	Oost-Vlaanderen	Stabroek	Klein		
		Brakel	Klein		
		West-Vlaanderen	Zwevegem	Middelgroot	
		Wallonië	Namen	Floreffe	Zeer klein
			Luik	Rochefort	Klein
Henegouwen	Luik	Esneux	Klein		
		Stavelot	Zeer klein		
	Waals-Brabant	Ellezelles	Zeer klein		
		Comines-Warneton	Klein		
		Grez-Doiceau	Zeer klein		

1 N=15.

2 Opvallend is dat het in Vlaanderen, op één OCMW na, uitsluitend om OCMW's in de provincie Antwerpen gaat.

Tableau a4.8 Activiteiten ondernomen door (1) OCMW's waarbinnen meer dan 50% van de personen bereikt met sociale activering in 2010, potentieel in aanmerking kwam voor activering naar de arbeidsmarkt (kolom 2); en (2) OCMW's waarbinnen 50% of minder dan 50% van de personen bereikt met sociale activering in 2010, potentieel in aanmerking kwam voor activering naar de arbeidsmarkt (kolom 3), in %

Activiteiten	(N=15)	(N=82)
Socio-culturele en recreatieve activiteiten	73,3	81,7
Vrijwilligerswerk	53,3	45,1
Workshops	40,0	45,1
Kennismaking met sport(clubs)/jeugdbeweging	40,0	42,7
Praatgroepen om uit sociaal isolement te raken	33,3	25,6
Vorming of opleidingen zonder dat het doel professionele inschakeling is	33,3	45,1
Vrijtijdstoelages	33,3	54,9
Clïënt participatiegroepen	26,7	19,5
Wijkgerichte groepswerking	0,0	12,2
Andere, nl:	26,7	26,8
- tewerkstelling (art. 60, sociale tewerkstelling, stage, arbeidszorg)	20,0	6,1
- trajectbegeleiding	0,0	2,4
- andere	6,7	18,3
Geen enkele activiteit	0,0	0,0

Tableau a4.9 Samenhang tussen het gewest en de grootte van de gemeente (inwonersaantal) binnen de totale populatie, in %

	Zeër klein	Klein	Middel-groot	Groot	Zeër groot	Totaal
Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=8)	0,0	5,3	36,8	52,6	5,3	100,0
Vlaanderen (N=140)	27,9	43,5	23,4	4,5	0,7	100,0
Wallonië (N=86)	59,1	25,6	11,8	2,7	0,8	100,0

$$X^2 = 162,6/DF = 8/p < 0,0001.$$

Tableau a4.10 Samenhang tussen het gewest en de grootte van de gemeente (inwonersaantal) binnen de bevraagde OCMW's, in %

	Zeër klein	Klein	Middel-groot	Groot	Zeër groot	Totaal
Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=8)	0,0	12,5	50,0	25,0	12,5	100,0
Vlaanderen (N=140)	21,4	44,3	24,3	8,6	1,4	100,0
Wallonië (N=86)	51,2	29,1	11,6	5,8	2,3	100,0

$$X^2 = 37,6/DF = 8/p < 0,0001.$$

Tableau 04.11 Samenhang tussen de grootte van de gemeente (inwonersaantal) en functie van de respondent, in %

	Maatschappelijk werker (N=69)	Hoofd van de sociale dienst (N=62)	Secretaris of wnd. secretaris (N=53)	Hoofd: ander (N=13)	Arbeidstraject-begeleider (N=9)	Hoofdmaat-schappelijk werker (N=9)	Ander (N=19)	Totaal
Zeer klein	29,7	10,8	43,2	1,4	2,7	4,1	8,1	100,0
Klein	35,2	28,4	18,2	1,2	6,8	3,4	6,8	100,0
Middelgroot	27,1	45,8	8,3	12,5	0,0	4,2	2,1	100,0
Groot	15,8	31,6	5,2	10,5	5,3	5,3	26,3	100,0
Zeer groot	0,0	20,0	0,0	60,0	0,0	0,0	20,0	100,0

* $X^2 = 93,3/DF = 24/p < 0,00001$.

Tableau 04.12 Samenhang tussen de grootte van de gemeente (inwonersaantal) en percentage (equivalent) leeflooncliënten tewerkgesteld in artikel 60 §7 binnen de bevragede OCMW's, in %

	0-5	5-10	10-15	15-20	>20	Totaal
Zeer klein	18,9	35,1	23,0	5,4	17,6	100,0
Klein	12,5	26,1	29,5	17,1	14,8	100,0
Middelgroot	6,2	18,8	41,7	25,0	8,3	100,0
Groot	0,0	31,6	47,4	21,0	0,0	100,0
Zeer groot	20,0	40,0	20,0	0,0	20,0	100,0

* $X^2 = 29,0/DF = 16/p < 0,0241$.

Tableau a4.13 Moment waarop de instrumenten om cliënten te identificeren en toe te leiden naar sociale activering worden ingezet, in %

	Algemeen (N=67)	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=3)	Vlaanderen (N=40)	Wallonië (N=24)
Enkel bij intake	6,0	0,0	7,5	4,2
Bij intake en op latere tijdstippen	94,0	100,0	92,5	95,8

Tableau a4.14 Personeelsleden die binnen een OCMW (een deel van) hun tijd spenderen aan het opzetten en organiseren van sociale activering. Antwoord op de vraag 'Hoeveel personeelsleden binnen uw OCMW besteden (een deel van) hun tijd aan het opzetten en uitvoeren van sociale activering?', in %

	(N=224)
... aantal voltijdse equivalenten (vraag ingevuld)	81,3
Minimum	0,0
Maximum	200,0
Gemiddelde	4,2
'Weet niet'	18,8

Tableau a4.15 OCMW's die beschikken over meer dan tien voltijdse equivalenten inzake sociale activering

Regio	Provincie	OCMW (N=9)
Brussel		Brussel
Vlaanderen	West-Vlaanderen	Ukkel
	Oost-Vlaanderen	Brugge
Wallonië	Limburg	Gent
	Luik	Hasselt
	Henegouwen	Luik
		Doornik
	Namen	La Louvière
		Ciney

Tableau 04.16 Externe actoren waarmee een OCMW samenwerkt in verband met sociale activering (kolom 1) en mate waarin deze samenwerking formeel is (kolom 2) (naar gewest), in %

	Brussels Hoofdstedelijk Gewest (%) (N=8)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Vlaanderen (%) (N=135)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Wallonië (%) (N=81)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst
Geen	0,0		4,4		4,9	
Vzw's	87,5	100,0	71,9	51,6	81,5	68,2
Gemeente/ stad	87,5	71,4	62,2	44,1	54,3	56,8
Lokale vormings- en opleidingspartners	87,5	85,7	44,4	43,3	60,5	51,0
Lokale initiatieven uit de sociale economie	62,5	100,0	59,3	68,8	37,0	70,0
Lokale plaatsingsdiensten (Forem, VDAB, Actiris)	62,5	80,0	47,4	37,5	34,6	67,9
Andere OCMW's	50,0	25,0	38,5	51,9	48,2	53,9
Lokale welzijnsorganisaties	75,0	50,0	43,7	22,0	29,6	25,0
Werkgevers in de private sector	37,5	100,0	21,5	48,3	19,8	93,8
Zelforganisaties	37,5	33,3	14,8	15,0	21,0	23,5
Lokale uitzendbureaus	25,0	0,0	11,1	0,0	13,6	27,3
Sectorfondsen	0,0	0,0	0,7	0,0	2,5	100,0
Andere ...*	25,0	100,0	15,6	57,1	27,2	72,7
Andere ...*	0,0	0,0	4,4	66,7	8,6	42,9
Andere ...*	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0

* De categorieën 'Andere' omvat een grote verscheidenheid aan externe actoren, o.a. partners in de culturele sector, specifieke onderwijsinstellingen, sportverenigingen, de provincie, etc.

Tableau 04.17 Externe actoren waarmee een OCMW samenwerkt in verband met sociale activering (kolom 1) en mate waarin deze samenwerking formeel is (kolom 2) (naar grootte van de gemeente), in %

	Zeer klein (%) (N=68)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Klein (%) (N=85)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Middelgroot (%) (N=47)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Groot (%) (N=19)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst	Zeer groot (%) (N=5)	Waarvan ... % op basis van een schriftelijke overeenkomst
Geen	7,3		5,9		0,0		0,0		0,0	
Vzw's	66,2	62,2	75,3	60,9	83,0	51,3	89,5	64,7	100,0	80,0
Gemeente/stad	47,1	46,9	60,0	41,2	72,3	55,9	73,7	64,3	80,0	75,0
Lokale vormings- en opleidingspartners	30,9	33,3	52,9	51,1	59,6	46,4	94,7	61,1	80,0	75,0
Lokale initiatieven uit de sociale economie	35,3	62,5	50,6	69,8	66,0	77,4	68,4	69,2	80,0	75,0
Lokale plaatsingsdiensten (Forem, VDAB, Actiris)	30,9	33,3	47,1	40,0	55,3	57,7	36,8	85,7	60,0	100,0
Andere OCMW's	47,1	50,0	45,9	56,4	38,3	44,4	21,1	50,0	40,0	50,0
Lokale welzijnsorganisaties	25,0	23,5	38,8	9,1	42,6	40,0	80,0	40,0	80,0	25,0
Werkgevers in de private sector	11,8	62,5	24,7	66,7	23,4	72,7	31,6	50,0	40,0	100,0
Zelforganisaties	2,9	50,0	20,0	5,9	21,3	30,0	36,8	28,6	80,0	25,0
Lokale uitzendbureaus	8,9	16,7	14,1	8,3	12,8	0,0	10,5	0,0	40,0	50,0
Sectorfondsen	0,0	0,0	3,5	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Andere ...*	26,5	55,6	21,2	66,7	6,4	66,7	26,3	100,0	20,0	100,0
Andere ...*	11,8	50,0	3,5	100,0	0,0	0,0	5,3	0,0	20,0	0,0
Andere ...*	1,5	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* De categorieën 'Andere' omvat een grote verscheidenheid aan externe actoren, onder andere partners in de culturele sector, specifieke onderwijnsinstellingen, sportverenigingen, de provincie, etc.

Tableau a4.18 OCMW-gebonden knelpunten inzake sociale activering van cliënten, gerapporteerd door OCMW's die geen activiteiten ondernemen inzake sociale activering

Knelpunten	%
OCMW is te kleinschalig om initiatieven inzake sociale activering te nemen	50,0
Gebrek aan voldoende personeel (tijdsdruk)	40,0
Geen	20,0
Door het groeiende belang van het tewerkstellingsdoel binnen de OCMW-werking komt de sociale activering van de cliënt onder druk te staan	20,0
Deelnemers aan sociale activering haken gemakkelijk af	20,0
Middelen gaan hoofdzakelijk naar andere aspecten van welzijn (huisvesting, etc.), sociale activering is niet prioritair	20,0
Gebrek aan financiële middelen	10,0
Gebrek aan personeel met de juiste kennis ('knowhow')	10,0
Gebrek aan samenwerking met andere actoren	10,0
Gebrekkige informatiedoorstroom (m.b.t. cliëntgegevens, etc.) binnen het OCMW	0,0
Andere, nl:	20,0
- 'problèmes de projets trop souvent rejetés'	
- 'la politique sociale du CPAS tendant à ne prôner que l'activation par le travail'	

* N=10.

Tableau a4.19 Bijkomende knelpunten inzake sociale activering van cliënten, gerapporteerd door OCMW's die geen activiteiten ondernemen inzake sociale activering

Knelpunten	%
Geen	50,0
Het wettelijke kader	30,0
Gebrek aan interesse van andere actoren (gemeente, privé-sector etc.) om initiatieven en/of samenwerkingen op te zetten voor sociale activering	30,0
Gebrek aan financiële stimuli vanuit de regionale overheden om cliënten sociaal te activeren	20,0
Gebrek aan financiële stimuli vanuit de federale overheden om cliënten sociaal te activeren	20,0
Onvoldoende beleidsvrijheid om een beleid inzake sociale activering op maat van de betrokkenen te voeren	20,0
Gebrekkige informatiedoorstroom vanuit de centrale overheid naar het OCMW (bv. Aangaande wijzigingen in maatregelen, etc.)	10,0
Andere, nl:	10,0
- 'l'activation sociale subsidiée a pour objectif ultime la mise au travail, mais un pan important du public ne sera jamais apte au travail; distortion de la réalité et idéal politique.'	

* N=10.

annexe 5 Case studies

a5.1 Case studie buurtgerichte jongerenwerking - OCMW Dessel

a5.1.1 Projectfiche

a5.1.1.1 Korte beschrijving

Het OCMW organiseert in een multiculturele sociale woonwijk een buurtwerking met de nadruk op een actief vormende jongerenwerking. Deze buurt kende heel wat problemen. Het OCMW stelde daarom een onderzoek in dat uitwees dat er nood was aan een buurtwerking en vrije tijdsinvulling voor jongeren. De focus op jongeren is er ook gekomen vanuit een proactieve visie: om mensen een volwaardig lid van de maatschappij te laten zijn kan men niet vroeg genoeg beginnen met sociale activering. Concrete doelstellingen zijn de jongeren te stimuleren om invulling te geven aan hun vrije tijd, hen de weg naar de hulpverlening te leren kennen en hen een aantal attitudes bij te brengen.

'Er wordt gewerkt met die kinderen, rond assertiviteit, rond empathie, ... Dat zijn zaken waar ze in hun eigen milieu niet bij stil staan: 'Wat is dat voor mezelf opkomen? Hoe moet ik dat op een sociaal verantwoorde manier doen?'. [...] Dat zijn de dingen die we daar proberen mee te geven en waarvan dat we hopen dat ze daardoor dat kleine extraatje hebben om in de maatschappij te kunnen functioneren en zelf de stap zetten naar, zelf gaan deelnemen aan het verenigingsleven, aan culturele activiteiten.' (Secretaris)

a5.1.1.2 Doelgroep

Inwoners en vooral de jongeren uit een multiculturele sociale woonwijk vormen de doelgroep voor de buurtwerking. Het gaat in de woorden van de begeleiders

om ‘sociaal kwetsbare jongeren’. De doelgroep bestaat overwegend uit OCMW-cliënten maar de werking staat ook open voor niet OCMW-cliënten.

‘Sociaal activeren, dat begint bij de jongeren. [...] Je kan ook wel naar volwassenen, maar ik denk dat als je de boot al gemist hebt bij het kind zijn het veel moeilijker is om achteraf op al die domeinen nog te gaan werken. En daarom hebben we gekozen, we willen die groep van mensen zeker al in een vroeg stadium bereiken, louter dan te wachten totdat ze volwassen zijn en naar hier (het OCMW) komen.’ (Secretaris)

a5.1.1.3 De praktijk

De werking bestaat uit verschillende deelwerkingen waarbij de focus momenteel vooral ligt op de tienerwerking.²⁸ Elke woensdag worden er voor jongeren van 10 tot 14 jaar activiteiten georganiseerd zoals stads- en gezelschapsspelen. Door hieraan telkens een vormend element toe te voegen, rond thema’s zoals assertiviteit, omgaan met agressie of samenwerken, onderscheidt de buurtgerichte jongerenwerking zich van een klassieke jeugdbeweging. Deze thema’s worden bepaald aan de hand van wat er in de groep of de buurt leeft. Ook worden er soms cursussen of workshops georganiseerd, bv. de psychofysische weerbaarheidstraining ‘Rots en water’ van Arktos vzw. Er worden kennismakingsmomenten met andere verenigingen (bv. de chiro of het Jongeren Advies Centrum) opgezet en af en toe worden er uitstapjes georganiseerd aan een sociaal tarief zoals zwemmen of een pret-parkbezoek. Daarnaast wordt tijdens de schoolvakanties een activiteit voor kinderen jonger dan 10 voorzien, de kinderwerking. Voor de buurt in zijn geheel worden er occasionele activiteiten georganiseerd of ondersteund zoals het jaarlijkse buurtfeest, een Sinterklaasactiviteit of buurtvergaderingen met de sociale huisvestingsmaatschappij. Twee OCMW-medewerkers nemen de buurtwerking halftijds op en combineren dit met een andere functie binnen het OCMW.

a5.1.2 Resultaten

Door naar de tienerwerkingen te komen leren jongeren vooral bij over attitudes zoals op tijd komen, respect of samenwerken. Ze worden gesensibiliseerd over agressief gedrag, pesten, seksualiteit en drugs, ... Jongeren leren er ook andere (hulpverlenings-) organisaties en verenigingen kennen en worden doorverwezen naar reguliere jeugdwerkingen.

²⁸ Het aanbod van de deelwerkingen wordt aangepast aan de noden en de potentiële doelgroep. Zo was er elke dinsdagavond een jongerenwerking voor jongeren vanaf 15 jaar. Deze is momenteel niet lopende omdat de potentiële doelgroep te klein is en meestal al een hobby in het reguliere circuit heeft (bv. Chiro, schaatsclub, ...). Daarnaast werd er ook geëxperimenteerd met een meisjeswerking omdat (allochtone) meisjes moeilijker te bereiken zijn en een gemengde groep gevoelig ligt binnen allochtone milieus. Deze werking draait momenteel op een laag pitje omwille van een lage respons.

En wat heb je aan die jongerenwerking? Haal je daar iets uit voor jezelf? *'Soms praten we al is met elkaar over, of als er nu eens ruzies zijn of zo dan lossen die dat eigenlijk ook op. En ja het is beter dat je hier zit samen met uw vrienden, dan heb je zo'n betere band met elkaar dan dat je thuis gaat zitten tv kijken.'* **Heb je hier iets bijgeleerd, heb je nieuwe vrienden leren kennen, ...** *Ja vrienden wel, toch een paar.'* **Of bijvoorbeeld nieuwe organisaties leren kennen of ...** *Ja, wij hebben zo een buurtfeest, ik had dat nog nooit gedaan. Mijn eerste keer was drie jaar geleden en dat vond ik wel leuk.'* **Zijn er nog dingen die je hier hebt leren kennen?** *Ja, ik ging nooit op kamp en hier hadden ze 'Open Kamp' (een kamp van Scouts en Gidsen Vlaanderen voor kinderen en jongeren uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen die niet bij Scouts en Gidsen Vlaanderen zijn aangesloten) en ik had mij dan eens ingeschreven en sindsdien ben ik al elk jaar gegaan omdat ik dat zo leuk vond. Dat is allemaal dankzij hen (de begeleiders).'* *(Jongere, 14 en interviewer)*

Door de tienerwerking is er een laagdrempelig aanspreekpunt voor de jongeren én hun ouders waardoor er in bepaalde situaties sneller kan worden ingegrepen of doorverwezen naar de juiste instanties (zo is er bijvoorbeeld een geval van seksueel misbruik aan het licht gekomen). Jongeren en ouders kunnen op deze manier sneller toegeleid worden naar de juiste dienst binnen het OCMW of een andere organisatie.

'Ook op de korte termijn, op het moment dat jongeren echt in de problemen zitten, merken wij nu dat wij door aanwezig te zijn in die buurten, veel sneller signalen opvangen, veel sneller kunnen op pad kunnen gaan van kijke 'is hier geen andere vorm van hulpverlening nodig?'. En hopelijk, ze misschien sneller te doen instappen in een bepaald traject.' *(Secretaris)*

De tienerwerking en de buurtwerking zorgen voor een uitbreiding van het sociaal netwerk van jongeren en buurtbewoners. De buurtwerking bevordert de actieve participatie en emancipatie van buurtbewoners bijvoorbeeld door hen te stimuleren om deel te nemen aan vergaderingen met de sociale huisvestingsmaatschappij over de vernieuwing van de wijk. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan positieve beeldvorming over de wijk in de rest van de gemeente en positieve beeldvorming van het OCMW zelf.

'En vroeger was dat heel erg: als meisje fietst je daar (de wijk) 's nachts niet door, je kwam daar niet als je daar niet moest zijn. En dat proberen wij nu om te draaien, dat beeld, door het buurtfeest open te stellen voor iedereen. Van kom maar eens kijken, daar gebeurt ook iets positief. [...] Ook toch een beetje een leuk imago van het OCMW, een OCMW doet ook toffe dingen. [...] Het is ineens geen schande meer om bij het OCMW te komen. Voor sommige mensen is dat toch wel een kans.' *(Buurtwerkster - medewerker sociale dienst)*

α5.1.3 Knelpunten en goede praktijken

Om een dergelijk project op te starten is het belangrijk om te weten wat het profiel en de noden van de buurtbewoners zijn: de aanwezige leeftijdscategorieën, de vrije tijdsbesteding, interesses, ... Het OCMW heeft hiertoe een onderzoek laten uitvoeren door Arktos vzw en van daaruit kunnen concluderen dat er nood was aan een buurtwerking en een vrijetijdsinvulling voor de jongeren.

Voor de toeleiding wordt er een mix van kanalen ingezet en gebruikt men vindplaatsgerichte methodieken. Die jongeren uit de wijk die binnen de juiste leeftijdscategorieën vallen worden aangeschreven en de buurtwerksters gaan ook persoonlijk langs. De werking wordt algemeen bekendgemaakt in de wijk d.m.v. een leuke activiteit bv. met een DJ of graffiti kunstenaar en een facebookpagina. Daarnaast is er toeleiding vanuit de reguliere OCMW-werking door contact met de ouders. Dit werkt ook in de omgekeerde richting. De tienerwerking en de buurtwerking, het feit dat er OCMW-medewerkers aanwezig zijn in de wijk werkt drempelverlagend voor de ouders en andere buurtbewoners om naar het OCMW te stappen.

‘Ook weer daar zie je heel veel moeders die komen dan de kinderen afzetten en komen dan met een vraag voor X die dan opvoedingsondersteuning doet of naar mij toe financieel. Dan proberen we een afspraak te maken. Drempelverlagend werkt dat wel.’ (buurtwerkster, soc. dienst)

Voor het opzetten van een dergelijke werking is flexibiliteit en vraaggericht werken nodig. De werking wordt aangepast aan de doelgroep, niet alleen inhoudelijk maar ook de werking op zich bv. de leeftijdsgrenzen of groepssamenstelling. Zo werd er een aparte meisjeswerking opgericht omdat een gemengde werking moeilijk bleek te liggen bij de ouders omwille van culturele redenen. Het is dus belangrijk rekening te houden met de interesses en de noden van de doelgroep maar ook met die van de ouders en culturele gevoeligheden.

Dat buurtbewoners zelf betrokken zijn bij een buurtwerking en engagement opnemen is uiteraard ook belangrijk. Vooral dit laatste is een knelpunt. Een buurtwerking en de onderliggende sociale relaties moeten daarom tijd krijgen om te groeien. De rol van het OCMW kan dan stilaan van een organiserende naar een meer ondersteunende gaan. Dat dit de uiteindelijke bedoeling is kan best zo snel mogelijk duidelijk gemaakt worden aan de buurtbewoners.

‘In het begin probeerde ik wel wat aan te bieden maar je krijgt heel vlug een consumptiehouding van die mensen: ‘Wat ga je deze week voor ons doen?’. Dat heb ik proberen om te draaien naar een beetje vraaggericht werken. Laat hen met een vraag komen, laat hen participeren en dan wil ik iets mee uitwerken.’ (Buurtwerkster - medewerker sociale dienst)

De manier van werken bevat vindplaatsgerichte en outreachende elementen. Dit maakt de werking zeer laagdrempelig en zorgt ervoor dat moeilijker bereikbare doelgroepen toch bereikt worden.

‘(Leest voor uit een artikel van VVSG) ‘Kleinschalige projecten in de buurt hebben vaak veel meer resultaat dan groots opgezette programma’s die de doelgroep onvoldoende bereiken.’ Ik denk de sterkte hier is: we gaan echt naar een heel beperkte doelgroep, [...] maar waar we intensief aan de slag mee gaan en die we dan ook wel bereiken.’ (Secretaris)

Een buurtwerking en tienerwerking vereist een open, creatieve, inventieve en flexibele manier van werken en veel betrokkenheid en inzet van de medewerkers. Deze open manier van werken en het creatieve en inventieve aspect kan een struikelblok zijn voor de buurtwerkers. Voldoende structuur bieden, zoals een projectplan en concrete (korte termijn) doelstellingen, helpt om de buurtwerksters enige houvast te geven. Daarnaast is er ook voldoende ondersteuning nodig van een diensthoofd maar ook van directe collega’s die nieuwe ideeën kunnen aanleveren. De ervaring in Dessel leert dat het werken in team zijn voordelen heeft naar ondersteuning, een klankbord hebben, veiligheid en voor de continuïteit van het project.

‘Als je dat alleen moet doen weegt dat heel sterk. De sociale dienst enzo die willen wel eens meedenken maar je weet hoe dat gaat. Die zijn niet dermate bezig met die materie. [...] Daarom hebben wij dus gekozen om naar twee personen te gaan.’ (Secretaris)

Men vindt het in Dessel een belangrijke meerwaarde dat de buurtwerkers ook een andere functie binnen het OCMW hebben. Dit maakt van hen een laagdrempelig aanspreekpunt voor andere OCMW-diensten binnen de wijk. Hierdoor worden problemen in de wijk sneller opgevangen en kan er overlegd worden met collega’s met de juiste expertise en kan er toegeleid of ingegrepen worden.

‘De meerwaarde ligt ook wel in de link met de sociale dienst. Als de buurtwerkers problemen opvangen in gezinnen [...] door het feit dat het hier collega’s zijn wordt er een goede terugkoppeling gedaan. [...] Maar als ze zeggen van ‘kijk daar moeten we nu toch wel eens met onze sociale dienst als geheel naar kijken. Willen we daar niet verder gaan en in een bepaalde hulpverlening steken?’ (Secretaris)

Interne samenwerking met andere OCMW-diensten kan dus als een belangrijke meerwaarde gezien worden. Daarnaast is ook externe samenwerking belangrijk om de werking bekend te maken en om jongeren te kunnen toeleiden naar andere dienstverlening en organisaties.

Als sterk punt werd ook naar voren geschoven dat het een project met een lange termijn visie is. Een visie waarbij men de armoedecirkel wil doorbreken door jongeren kansen te geven, kennis over de hulpverlening, een aantal attitudes. Deze lange termijn visie wordt echter ook als een struikelblok aangevoeld omdat lange termijn doelen minder makkelijk meetbaar of zichtbaar te maken zijn en het beleid daarom overtuigd moet zijn van het intrinsieke nut het project.

Wat is er nodig voor een project als dit om er een succes van te maken?

‘Heel veel inzet, heel veel flexibiliteit, maar vooral ook een beleid dat er wel achter staat want heel vaak zie je geen concrete zaken en voor politici en voor het beleid is dat vaak wel nodig. Wat verandert er hier nu? Hoeveel procent van de doelgroep bereik je, dat zijn cijfers die je vrij gemakkelijk kunt geven maar verandering binnen een tiener dat is moeilijk in cijfermateriaal aan te geven’ (Interviewer en buurtwerkster – medewerkster sociale dienst)

Door voldoende te evalueren en manieren te zoeken om ook effecten op korte termijn en ‘zachte’ effecten, zoals de vooruitgang op het vlak van attitudes, in beeld te brengen kan de meerwaarde van een dergelijk project beter zichtbaar worden gemaakt voor het beleid. Ook voor de medewerkers en de doelgroep zelf kan dit zeer motiverend werken.

α5.1.4 Achtergrond en organisatie

Ontstaan: De buurtwerking is opgestart omdat er heel wat problemen waren in de multiculturele sociale woonwijk, o.a. met jongeren. Er werd in samenwerking met Arktos vzw een onderzoek ingesteld om de buurt, het profiel van de bewoners, de problemen en noden in kaart te brengen. Hieruit werd geconcludeerd dat er nood was aan een buurtwerking en een vrije tijdsinvulling voor de jongeren. De focus op jongeren is er ook gekomen vanuit een proactieve visie: om mensen een volwaardig lid van de maatschappij te laten zijn kan men niet vroeg genoeg beginnen met sociale activering.

‘En dat wij ook zagen dat, de maatschappelijk assistenten die hier al lang werken, dat kinderen van die gezinnen die ze 20 jaar geleden ook gehad hebben dat die nu terug komen. En om die vicieuze cirkel ook wat te doorbreken hebben we daar dat project opgestart in die sociale woonwijk. Omdat daar een heel grote populatie zit van jongeren die eigenlijk heel sterk worden achtergesteld in hun kansen naar volwaardig deelnemen aan de samenleving.’ (Secretaris)

Toeleiding: De mogelijke doelgroep wordt afgebakend op basis van bevolkingsgegevens van de gemeente. Die jongeren uit de wijk die binnen de juiste leeftijdscategorieën vallen worden aangeschreven en de buurtwerksters gaan ook persoonlijk langs. De werking wordt algemeen bekendgemaakt in de wijk door het organi-

seren van een activiteit die jongeren aanspreekt bv. met een DJ of graffiti kunstenaar. Daarnaast is er ook toeleiding vanuit de reguliere OCMW-werking, door contact met de ouders, mond-tot-mondreclame en een facebookpagina. De kinderwerking wordt ook gebruikt voor toeleiding door de jongere kinderen te laten proeven van en warm te maken voor de tienerwerkingen.

Personeelsinzet: De buurtwerking wordt opgenomen door twee halftijdse buurtwerksters die de job combineren met een andere halftijdse functie binnen het OCMW: medewerker opvoedingsondersteuning en medewerker van de sociale dienst.

Ondersteunende structuur: Elk jaar wordt een projectplan met algemene en specifieke doelen (bv. werken rond agressie, samenwerking, zelfzekerheid) opgesteld voor de verschillende deelwerkingen. Er is een stuurgroep die vier keer per jaar samen komt om mee te denken over de werking en de problemen of mogelijkheden die zich aanbieden en de werking zo te evalueren. Leden zijn geïnteresseerde OCMW-raadsleden, Arktos vzw, de Preventiecel van de Bijzondere Jeugdbijstand, de woonbegeleidster van de sociale huisvestingsmaatschappij, de wijkagent, de OCMW voorzitter en OCMW secretaris, de jeugdconsulent van de gemeente en de buurt- en jongerenwerkers. Daarnaast zorgt ook het hoofd van de sociale dienst voor opvolging en ondersteuning van de medewerkers.

Financiën: De buurtwerking wordt gefinancierd vanuit de lokale gemeenschap en één van de medewerkers wordt gefinancierd via de sociale Maribel.

Samenwerking: Voor de tienerwerking wordt er informeel samengewerkt met het Jongeren Advies Centrum (JAC), de jeugdraad, de Chiro, Open Kamp,²⁹ ARKTOS vzw, de sociale huisvestingsmaatschappij, scholen, ...

Evaluatie: Er wordt vier keer per jaar aan procesevaluatie gedaan met de stuurgroep. De buurtwerksters en hun diensthoofd evalueren het project ook informeel samen. Een evaluatie op niveau van de jongeren is er niet.

²⁹ Een Open Kamp is een kamp van Scouts en Gidsen Vlaanderen voor kinderen en jongeren uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen die niet bij Scouts en Gidsen Vlaanderen zijn aangesloten.

a5.2 Case studie Vrouwengroep PARLEEke - OCMW Asse

a5.2.1 Projectfiche

a5.2.1.1 Korte omschrijving

Vrouwengroep PARLEEke geeft anderstalige vrouwen de kans om in een ongedwongen sfeer Nederlands te oefenen en is een ontmoetingsplaats voor anderstalige en Nederlandstalige vrouwen uit Zellik. Zellik is een verstedelijkte multiculturele deelgemeente van Asse die aan Brussel grenst. Dit brengt heel wat sociale en taalproblemen met zich mee, vandaar dat het OCMW een buurtwerking en van daar uit ook dit initiatief voorziet.

*‘Als er 3 of 6 factoren rond iemand volledig verstoord zijn, dan kun je die niet gaan motiveren om te gaan werken. [...] En daarom vind ik dat het heel belangrijk is om een netwerk te gaan bouwen waar je mensen activeert op andere manieren; hun leert weerbaarder te zijn in onze maatschappij. Door de taal te kennen, door culturele gebruiken te kennen, ... En als er dan in die vrouwengroepen gepraat kan worden dan is dat al een heel belangrijke stap.’
(Diensthoofd buurtwerking)*

a5.2.1.2 Doelgroep

PARLEEke richt zich tot anderstalige en Nederlandstalige vrouwen uit Zellik en staat open voor zowel OCMW- als niet-OCMW cliënten. Het initiatief werd specifiek op vrouwen gericht omdat sommige anderstalige vrouwen moeilijk aansluiting vonden bij het aanbod van praatgroepen (praatcafé Combinne van Arch’educ waar mannen en vrouwen ‘s avonds hun Nederlands konden oefenen), het verenigingsleven of de traditionele vrouwenorganisaties.

a5.2.1.3 De praktijk

PARLEEke combineert het concept van een praatgroep met activiteiten. In 2011 kwamen de vrouwen twee keer per maand overdag, wanneer de kinderen naar school zijn, samen in het buurthuis van Zellik.³⁰ Samen praten ze onder begeleiding van een vrijwilligster over verschillende thema’s zoals het nieuws, feestdagen, koken, mode of lichaamsverzorging en doen ze activiteiten die hieraan gekoppeld zijn zoals een kookworkshop. Hiermee worden een vijftiental vrouwen op regelmatige basis bereikt: een viertal Vlaamse gepensioneerde vrouwen en een vijftiental anderstalige jonge laaggeschoolde vrouwen van verschillende nationaliteiten. De buurtwerkster van het OCMW is verantwoordelijk voor de praktische organi-

³⁰ Omdat de woonst waarin het buurthuis gehuisvest verkocht wordt is men op zoek naar een nieuw buurthuis. Het concept van de vrouwengroep wordt aangepast en zal in 2012 bestaan uit een aanbod van activiteiten, vormingen en uitstapjes twee keer per maand. De vrouwen kunnen ook terecht bij de praatgroep Combinne (voor mannen én vrouwen) in het buurthuis van Asse.

satie van de vrouwengroep, de toeleiding en is het aanspreekpunt voor de vrouwen. De praatgroepen worden thematisch voorbereid en voorgezeten door een vrijwilligster die hiervoor is opgeleid door volkshogeschool Arch'educ. Een medewerkster van het provinciaal integratiecentrum (PRIC) neemt deel ter ondersteuning. Uit PARLEEke zijn op vraag van de vrouwen ook andere activiteiten gegroeid zoals wekelijkse sportactiviteiten voor vrouwen en een reeks fietslessen voor vrouwen.

a5.2.2 Resultaten

De vrouwen bouwen een multicultureel netwerk uit, leren over elkaars gebruiken, cultuur, religies, en leren ook zeer praktische zaken van elkaar over koken, hulpverlening, ... De anderstalige vrouwen werken aan hun Nederlands en hun zelfvertrouwen om het te spreken.

'Resultaat? Ik heb veel mensen ontmoet en nu ook altijd contacteren met veel mensen. En ik heb veel, veel vriendin hier. [...] Vroeger ik altijd denk ik kan niet fietsen maar ik kom, ik probeer en nu ik fiets graag. Ja en voor koken altijd hier praten voor koken, deze koken, deze recepten.' (Russische deelnemster, 1 jaar in België)

'We praten over onze kinderen, over onze papieren, over onze problemen, ... Soms mensen komen hier en hebben het zelfde probleem. [...] Ik leer veel dingen hier met de andere mensen, met andere culturen, met andere nationaliteit. Ook religies. En voor de taal is het ook beter te spreken.' (Afghaanse deelnemster, 22 jaar in België)

Via PARLEEke hebben de vrouwen een kanaal om hun noden kenbaar te maken. Zo zijn er op hun vraag sport- en fietslessen voor vrouwen gekomen.

'Er waren heel wat vrouwen die wilden leren fietsen want ze nemen ofwel de bus of hun man neemt vaak de auto maar zelf zijn ze niet zo mobiel. En dan hebben we een vijftiental vrouwen leren fietsen. Ik denk dat dat één van onze sterktes is: ons concept laat toe om in te gaan op de vragen van de groep.' (Buurtwerkster)

a5.2.3 Knelpunten en goede praktijken

Om de vrouwen te bereiken en toe te leiden gebruikt men in Zellik een mix van kanalen en worden er vindplaatsgerichte technieken gebruikt. Men gebruikt lokale kranten, flyers die verspreid worden bij een netwerk van organisaties en mond-tot-mondreclame. Voor anderstalige vrouwen zijn geschreven media echter minder geschikt. Beter is hen persoonlijk aan te spreken. Dit doet men in Zellik op plaatsen waar vrouwen regelmatig komen zoals de schoolpoort of de wachtzaal van het

OCMW. Men geeft ook telkens een flyer mee waar in eenvoudige bewoording en eventueel met een aantal symbolen de nodige praktische informatie op terug te vinden is. Daarnaast heeft men in Zellik goede ervaringen met de vrouwen aan te spreken via eerste lijnsdiensten en hun sociaal netwerk.

'Ik probeer om op hen af te stappen om toe te leiden. Daarvoor zaten we hier (in het buurthuis) ook echt perfect, de mensen konden zien wie er binnen zat. Dat werkt wel zo'n lokaaltje.' (Buurtwerkster)

Om de drempel te verlagen zijn er heel wat aspecten waarop men moet letten. Het is belangrijk dat de plaats waar de vrouwengroep doorgaat vlot bereikbaar, gezellig en uitnodigend is. Een hartelijke welkom en een kopje koffie kunnen wonderen doen. Het moet daarnaast ook een 'veilige' plek zijn.

'Veilig in de zin van dat ze zich daar goed voelen en dat wat daar gezegd wordt dat dat ook in de groep blijft. Veilig ook in de zin van dat ze daar fouten mogen maken, dat ze ook niet uitgelachen worden.' (Medewerkster PRIC)

Om de drempel laag te houden moet het tijdstip afgestemd zijn op de doelgroep en kan de prijs van nevenactiviteiten zoals een uitstap best zo laag mogelijk gehouden worden. Wat ook drempelverlagend werkt is de vrouwen een eerste keer te laten meekomen met iemand die ze kennen, bv. een vriendin of zelfs met een hele klasgroep.

'De meeste vrouwen in Zellik waren thuiswerkende vrouwen, die kon je dan overdag bereiken wanneer hun kinderen op school zijn. Een plek die ook laagdrempelig is voor hen: die ze kennen en snel bereikbaar is. [...] Vandaag zie ik dat er hier een groep van Basiseducatie aanwezig is. Dat is ook drempelverlagend: in groep komen, met de lesgever, want ze kennen die persoon al. Er zijn heel wat mensen die de stap niet durven zetten naar een onbekende plaats.' (Medewerkster PRIC)

Om ervoor te zorgen dat de vrouwen blijven komen is het belangrijk dat het aanbod goed aansluit bij de interesses van de groep, dat men vraaggericht werkt. De beste manier om dit te verzekeren is hen hierin inbreng te laten hebben maar dit bleek een struikelblok. Nieuwe ideeën aanbrengen was moeilijk voor de vrouwen. Een oplossing is hen een kader te geven met daarbinnen een aantal concrete suggesties voor activiteiten en thema's van waaruit ze kunnen vertrekken. Bij deze suggesties is het uiteraard belangrijk rekening te houden met diversiteit binnen de groep (afkomst, leeftijden).

'In het begin van het nieuwe werkjaar overlopen we met alle vrouwen waar ze het graag over hebben en ook tussendoor vraag ik dat regelmatig eens. Dan vraag ik wat ze leuke activiteiten vonden en wat ze minder leuk vonden maar op een heel losse manier, een babbeltje. Daaraan merken we wel dat sommige vrouwen het niet gemakkelijk vinden om hun interesses zomaar op tafel te gooien' (Buurtwerkster)

Feedback krijgen van de vrouwen bleek een ander struikelblok. Ze maken hun mening niet gemakkelijk kenbaar in groep en stemmen eerder met de voeten. Daarom probeert men de vrouwen apart en informeel om feedback te vragen. Verder is er tijd en experimenteerruimte nodig om de groep, zijn leefwereld en interesses te leren aanvoelen. Zo heeft de ervaring in Zellik geleerd dat het beter werkt om het concept van een praatgroep te combineren met actieve elementen. Enkel aan tafel zitten en praten bleek niet voldoende om de vrouwen geboeid of gemotiveerd te houden. Activiteiten en uitstapjes bleken echter zeer geschikte mediums om vrouwen informeel samen te brengen en hen te laten praten.

'Bij hen is het echt de dag zelf willen ze resultaat zien, terwijl een praatgroep dat is op lange termijn. En als je zo een workshop doet waarbij ze actief, al doende, dan hebben ze het gevoel van 'tiens we hebben toch al iets mee van de dag zelf.' (Medewerkster PRIC)

Medewerkers moeten gemotiveerd en enthousiast zijn aangezien zij het uithangbord van de buurtwerking en het project zijn. Men heeft goede ervaringen met werken in team. Dit heeft verschillende voordelen: ondersteuning, complementariteit maar ook voor de continuïteit van het project. Voor de persoon die de praatgroep voorziet is het belangrijk dat deze een zekere opleiding heeft genoten en al enige ervaring heeft. De thema's moeten immers goed voorbereid zijn, alle deelnemers moeten aan de beurt komen tijdens het gesprek, je moet een groep kunnen animeren. Een goede ondersteuning hierbij is belangrijk.

*'Je ondersteunt die (vrijwilliger) wel maar als je het niet gewoon bent om groepen te begeleiden en je hebt daar geen ervaring in dan blijft het moeilijk. De groep voelt het ook aan dan. Het is de bedoeling in zo'n praatgroep dat er geen stille momenten vallen, dat de begeleider meteen verder kan en mensen kan betrekken. Niet iedereen heeft dat.' **Is dat iets dat je kan leren?** Ja ja, zeker. [...] Door zo'n praatgroep eerst mee te volgen kan je leren hoe het gaat.' (Medewerkster PRIC en interviewer)*

Samenwerking extern maar zeker ook intern tussen de verschillende OCMW-diensten is zeer nuttig voor toeleiding, laagdrempeligheid, het aanvoelen van wat er leeft bij de doelgroep, ideeën, ondersteuning, ... Het zorgt er ook voor dat complementair gewerkt kan worden en lasten (organisatorisch, budgettair, administratief) verdeeld kunnen worden.

Wat is de meerwaarde van samenwerking? *‘Omdat je heel kort bij de mensen moet gaan staan. [...] En als wij dan met verschillende organisaties, naar mankracht, naar kapitaal, dan iets kunnen openhouden, en zoveel dingen, zoveel verschillende zaken kunnen aanbieden dan zie ik daar veel meer mogelijkheden in. [...] En dat is ook belangrijk voor het aanbrengen van ideeën, in het aanvoelen van wat er leeft in Zellik.’ (Diensthoofd buurtwerking en interviewer)*

Budget maar vooral de flexibiliteit waarmee medewerkers er mee kunnen omspringen is een mogelijk struikelblok. Voor dergelijke projecten is het belangrijk dat er snel ingespeeld kan worden op vragen van deelnemers. Een deel van het budget vooropstellen als werkbudget waar de medewerkers autonoom over kunnen beslissen wordt vooropgesteld als een goede praktijk.

‘De financiering is heel bureaucratisch en veel administratie en dat druist soms een beetje in tegen de spontaniteit van buurtwerk. Soms als ze iets vragen duurt dat een tijd eer ik er een antwoord op kan geven en er iets mee kan gaan doen. Voor nieuwe of andere werkingen is het denk ik heel gemakkelijk als je gewoon uw spaarrekening hebt, om het simpel uit te drukken, dat je daar vlot mee kunt omgaan.’ (Buurtwerkster)

Tenslotte moet een dergelijk initiatief de tijd krijgen om te groeien: om bekendheid te verwerven, om de afstemming op de doelgroep te optimaliseren, om een geëngageerde groep te krijgen.

‘Ik denk dat het ook belangrijk is om geen te hoge verwachtingen te stellen vooraf. [...] Je moet dingen durven en kunnen laten groeien. Bij ons is het ook begonnen met een klein praatgroepje en dan is er heel veel bijgekomen. Die groep breidt ook systematisch uit. Ik denk dat je er minstens een jaar voor moet gaan. [...] Je moet jezelf de kans geven om de mensen te leren kennen maar anderzijds moet je ervoor zorgen dat de doelgroep u en uw organisatie leert kennen. Dat vraagt toch wel wat tijd.’ (Buurtwerkster)

a5.2.4 Achtergrond en organisatie

Ontstaan: Zellik is een verstedelijkte multiculturele deelgemeente van Asse die aan Brussel grenst. Dit brengt heel wat sociale en taalproblemen met zich mee. Bovendien was er een groep anderstalige vrouwen die geen aansluiting vond bij het aanbod van praatgroepen (praatcafé Combinne van Arch’educ waar mannen en vrouwen ‘s avonds hun Nederlands konden oefenen), het verenigingsleven of de traditionele vrouwenorganisaties. Daarom is men vanuit de buurtwerking van OCMW Asse in 2009 met dit initiatief gestart. Er werd in samenwerking met Arch’educ overdag (wanneer de kinderen op school zijn) een praatgroep Combinne georganiseerd vanuit het buurthuis in Zellik, uitsluitend voor vrouwen (wat

cultureel aanvaardbaarder is voor sommige vrouwen). In 2010 werd het project aangepast en verdergezet zonder Arch'educ, onder de naam vrouwengroep het PARLEEke, waarbij het praten in groep gecombineerd werd met activiteiten. Uit het PARLEEke en op vraag van de vrouwen zijn andere activiteiten gegroeid, die nog steeds doorlopen. Zo ontstond in 2009 turnen voor vrouwen waarbij vrouwen elke donderdagnamiddag in de sporthal samen met een lesgeefster konden turnen. In 2010 werd dit 'Sport voor vrouwen' en werden er verschillende sporten beoefend, dit initiatief loopt nog steeds. In 2011 kwam er het project 'fietsvriendinnen' een reeks fietslessen voor vrouwen waarbij vrijwilligers de vrouwen leren fietsen. Dit zal hernomen worden. In 2012 zal het aanbod van de vrouwengroep uitsluitend bestaan uit activiteiten, vormingen en uitstapjes.

Toeleiding: De toeleiding gebeurt via zeer diverse kanalen: via vindplaatsgericht werken (bv. uitdelen van flyers en vrouwen persoonlijk aanspreken aan de schoolpoort), via lokale pers, via een netwerk van partners en mond-tot-mondreclame.

'Je probeert het een beetje overal: het gemeentelijk infoblad, de pers, het staat in de streekkrant. Maar je weet dat de laaggeschoolden, de anderstaligen die het Nederlands niet goed beheersen dat je die niet gaat bereiken en dan probeer je van bijvoorbeeld, plaatsen waar die mensen wel terecht komen, van op die plaatsen mensen te gaan aanspreken zoals de schoolpoort acties ook bij de naschoolse opvang. We hebben ook al mensen aangesproken in het OCMW zelf, de wachtzaal. Zo probeer je plaatsen te zoeken om dan toch een breder publiek te bereiken.'
(Medewerkster PRIC)

Personeelsinzet: De dienst buurtwerking telt 2 voltijdse buurtwerksters waarvan er 1 specifiek voor Zellik en dus voor PARLEEke verantwoordelijk is.

Ondersteunende structuur: Het hoofd van de dienst buurtwerking zorgt voor opvolging en ondersteuning alsook de medewerkster van het PRIC die deelneemt aan de vrouwengroep.

Financiën: De werkingsmiddelen worden voornamelijk uit subsidies gehaald. De integratiedienst van de gemeente Asse betaalt de vrijwilligster die de praatgroep voorziet.

Samenwerking: Er is een intensieve samenwerking met de provinciale integratiedienst (PRIC), de integratiedienst van de gemeente Asse en de volkshogeschool Arch'educ. Daarnaast heeft de buurtwerking een netwerk van partners uitgebouwd waar ad hoc mee samengewerkt kan worden en waarmee overleg gepleegd wordt in door het OCMW opgestarte initiatieven zoals het welzijnsoverleg Zellik

en het NT2-overleg. Ook wordt er intern samengewerkt met diverse OCMW diensten vooral in verband met toeleiding.

Evaluatie: Er wordt elk jaar een procesevaluatie gedaan aan de hand van een jaarverslag en een formele evaluatie met het diensthoofd, de integratiedienst van de gemeente, het PRIC en de buurtwerkster. Met de deelnemers wordt het project informeel geëvalueerd aan de hand van individuele gesprekken.

a5.3 Case studie Extra Time - OCMW Gent

a5.3.1 Projectfiche

a5.3.1.1 Korte omschrijving

Extra Time is een groepswerking voor jongeren, opgezet vanuit de dienst Emancipatorische Werking, om hen de nodige competenties (attitudes, kennis en vaardigheden) aan te leren en/of te versterken met het oog op een latere activering richting therapie, opleiding of werk. Er wordt in groep gewerkt aan een individueel traject: sociaal netwerk, beroeps- of opleidingsoriëntatie, fysieke conditie, zelfbeeld, attitudes en competenties.³¹ Het project is ontstaan uit de vaststelling dat er een groot aantal moeilijk activeerbare jongeren is waarmee men binnen het Opleidings en Tewerkstellingscentrum van het OCMW of het individueel maatschappelijk werk weinig vooruitgang boekt.

a5.3.1.2 Doelgroep

Moeilijk activeerbare jongeren tussen 18 en 25 jaar oud die een leefloon ontvangen (vanuit deze optiek nemen sommigen verplicht deel aan de werking) of bij VDAB in begeleiding zijn vormen de doelgroep. De jongeren moeten aan voorwaarden voldoen zoals op zoek zijn, open staan of interesse hebben voor gezonde en zinvolle tijdsbesteding: sport, beweging, gezonde voeding, culturele activiteiten; willen werken aan hun fysieke conditie; kunnen functioneren in groep; voldoende Nederlands spreken. Een (beperkte) verslavingsproblematiek wordt toegelaten mits deze bespreekbaar is.

'18-25 jarigen die ergens nog zoekend zijn naar wat ze met hun leven gaan doen. En die daar op de een of andere manier wat in de knoop zijn geraakt en ondersteuning nodig hebben om

³¹ De attitudes en competenties die nagestreefd worden zijn: de basis- of groepsregels opvolgen, punctualiteit, motivatie, samenwerking, luistervaardigheid, leergierigheid, omgaan met kritiek, omgaan met gezag, flexibiliteit en doorzetting.

hun weg te zoeken en om versterkt te worden op bepaalde vlakken zodat alles beter loopt en een duurzame toekomstoplossing mogelijk wordt.’ (Groepsbegeleider)

a5.3.1.3 De praktijk

In 2011 werd er gedurende zeven maanden met een groep van 15 jongeren³² toegewerkt naar verschillende tussendoelen zoals het organiseren van een fietstocht, deelnemen aan de Belgian Homeless Cup, een eigen voetbaltoernooi organiseren. De jongeren komen hiervoor twee halve dagen per week samen onder begeleiding van twee groepsbegeleiders en een sportief begeleider. Tijdens groepsmomenten worden enerzijds activiteiten voorbereid door de jongeren en worden de jongeren anderzijds ook voorbereid in functie van een activiteit. De jongeren volgden bijvoorbeeld een vorming van de speelpleinwerking tot hulpmonitor om daarna een week leiding te geven in een vakantiewerking. Tijdens de groepsmomenten worden ook groeps gesprekken of vormingen gehouden rond algemene levensdomeinen (bv. huisvesting) waar de groep problemen rond ondervond of ondersteuning nodig had. Daarnaast worden verschillende sporten beoefend gaande van voetbal of basketbal tot kajakken en muurklimmen. Naast deze groepsbegeleiding krijgen de jongeren ook individuele begeleiding van een jongerenwerker uit de Methodische Cel Jongerenwerking³³ van het OCMW en van een trajectbegeleider die de jongeren specifiek opvolgt naar werk/activering. Na 1, 3 en 6 maanden in het project worden jongeren geëvalueerd op het vlak van competenties door middel van een score op basis van gedragsindicatoren. Dit gebeurt telkens in aanwezigheid van alle bovenstaande begeleiders (de groepsbegeleiders, de jongerenwerker, de trajectbegeleider) en de jongere zelf.

‘Dus dat we echt gaan kijken: waar is die persoon goed in, waar kan er nog bijgestuurd worden, waar gaat het fout. Hiervoor werden de jongeren in andere contexten en situaties verplaatst bv. een voetbalmatch waar dan basiscompetenties aan het licht kunnen komen: zorg voor materiaal, samenwerking, communicatie, ...’ (Groepsbegeleider)

a5.3.2 Resultaten

De resultaten van deelname zijn zeer divers en afhankelijk van de problematiek waarmee elke jongere start aan het project. We kunnen ‘harde’ en ‘zachte’ resultaten onderscheiden. Sommige jongeren zijn geactiveerd naar de arbeidsmarkt, vrij-

³² Omdat het groepsbindend effect nagestreefd wordt, worden geen nieuwe groepsleden toegelaten doorheen het project.

³³ Deze methodische cel bestaat uit 5 maatschappelijk werkers, onder leiding van 2 hoofdmaatschappelijk werkers, en is er op gericht de cliënt een hulpverlener aan te bieden die inhoudelijk gespecialiseerd is en meer ruimte/tijd heeft voor een intensieve begeleiding. Deze hulpverlener wordt bovendien ondersteund via multidisciplinaire inhoudelijke aansturing vanuit de cel en van een psycholoog. Het doelpubliek binnen deze cel zijn jongeren tussen 18 en 25 met een recent verleden in bijzondere jeugdzorg en/of jongeren die een onstabiele verblijfsituatie hebben.

willigerswerk, een opleiding of therapie. Daarnaast hebben de jongeren een netwerk uitgebouwd, lijken ze allemaal toch wat zelfbewuster te zijn geworden en hebben ze een aantal competenties verworven.

'Bij het merendeel merken we dat ze een andere structuur in hun daginvulling en weekinvulling krijgen.[...] Ook rond sociale normen en sociaal gedrag merken we dat taalgebruik en zo wel sterk verandert, een meer gerelativeerde kijk naar de maatschappij, naar andere mensen en een realistisch toekomstbeeld komt er bij velen bij te pas. [...] De gerichtheid op arbeid en het zelfstandig zijn, onafhankelijk van het OCMW. Voor velen die in een situatie van leefloon zijn terecht gekomen settelen zich daar na een tijd in ook al willen ze niet de stempel krijgen van een OCMW-trekker. [...] Maar stilletjes aan kun je dat gaan veranderen. [...] Dan beginnen ze ook in te zien dat het eigenlijk nuttig en nodig is om er (een job zoeken) aan te werken.' (Groepsbegeleider)

Wat heb je hier uitgehaald? *Ik weet nu eindelijk wat dat ik wil doen. En dat is al veel. Ik ben geslaagd voor mijn selectieproef bij de VDAB voor een opleiding jeugd- en gehandicaptenzorger. [...] En ik ben zelf ook sterker geworden denk ik. Vooral na de dood van mijn grootmoeder. Ik heb het gevoel dat ik door het project minder verdriet heb. [...] Het heeft mij toch geholpen.'* **En hoe dan?** *Ja, u gedachten verzetten. Veel vrienden gemaakt.'* **Zijn er dingen die je hier geleerd hebt?** *Kleine dingen zoals ja, hoe uit ik iets? Hoe zeg ik iets? Hoe reageer ik op iets? Op welke manier. En ik heb ook wel werkpuntjes en sterke puntjes heb ik ook.'* (Jongere, 19, toegeleid door OCMW en interviewer)

'Je moet weten ik was eigenlijk vrij geïsoleerd: ik zag bijna niemand, ik was heel sociaal paniekerig, ook op straat. Dus voor mij was dat echt wel een overwinning bijvoorbeeld als we naar de sportzaal liepen en ik praatte eens met iemand anders. Dan was ik heel blij dat ik gewoon een paar minuten met iemand had gepraat, dat dat mij gelukt is.' (Jongere, 21, toegeleid door OCMW)

a5.3.3 Knelpunten en goede praktijken

De jongeren motiveren om deel te nemen en die motivatie behouden is een grote uitdaging. In de door het OCMW gehanteerde aanpak van dit knelpunt herkennen we een outreachende en aanklappende benadering.

'We proberen eigenlijk die uitval te beperken door als we een doorverwijzing krijgen eerst te bellen dan vragen 'mogen we eens langskomen om een intake te doen?'. [...] We doen dat graag op huisbezoek omdat je dan ook ziet de omgeving waar ze wonen. [...] Om zo een beetje dichter bij hun leefwereld te staan. En dan tussen de tijd dat we op huisbezoek zijn geweest en de start van het project bellen we heel veel. Gewoon een keer bellen van 'Hoe is het? Zie je het nog zitten? Is het wat bezonken?'. En jongerenwerkers en trajectbegeleiders trekken

daar ook wel wat aan. Dat doen we eigenlijk door heel het project. We sturen ook elke keer een berichtje, in het begin meer dan op het einde.’ (Groepsbegeleider)

Verplichte deelname blijkt overigens geen onoverkomelijk obstakel. De extrinsieke motivatie van het behoud van een uitkering maakt bij de meesten na een aantal werkingen plaats voor intrinsieke motivatie.

In de groep had de helft of zelfs drie vierde van de jongeren een GPMI (Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie). Maar ik denk dat het merendeel wel wist van er moet hier iets gebeuren. Het is een stok achter de deur geweest. [...] Dan merk je dat dat nog een tijd aansleept: geen zin hebben, tegendraads zijn, eigenlijk niet mee werken. Maar het is blijkbare wel losgelopen. Na een aantal werkingen is dat beginnen keren: vonden ze aansluiting met andere gasten, vonden ze hun plaats binnen de groep, waren er activiteiten die ze wel leuk vonden.’ (Groepsbegeleider)

Een zeer gevarieerd en flexibel programma dat voldoende afgestemd is op hun noden en interesses is nodig om de motivatie van de jongeren op peil te houden. Emancipatorisch werken, jongeren inspraak geven in de inhoud van het programma en vertrekken vanuit hun leefwereld is hier een goed middel toe.

We mochten zelf dingen voorstellen om te doen, activiteiten. We hebben dan activiteiten voorgesteld en we moesten dat zelf organiseren. [...] Ik vond dat er vree goed aan. Want wij als jongeren zouden dat niet mogen doen normaal. Op dat vlak vond ik dat wel wijs omdat, wij hebben geen ervaring met organiseren ofzo en daarom dat ik het leuk vond omdat ze ons de kans hebben gegeven om dat zo wat te proberen en te zeggen hoe het moet.’ (Jongere, 21, toegeleid door OCMW)

Maar dit blijkt best binnen een duidelijke programmastructuur te gebeuren met een aantal concrete voorstellen voor activiteiten, vormingen, thema’s om van te vertrekken.

We dachten van met jongeren werken, dat moet je redelijk open aannemen want ze hebben altijd al gebotst tegen vaste structuren en tegen dingen die ze moeten doen. Dus we gaan het aan hen zelf vragen wat ze willen doen en waar ze aan willen werken. Maar voor sommige jongeren is het ook gewoon niet makkelijk om te weten wat ze zelf willen en om dingen uit te werken zonder dat ze een vast kader hebben. [...] Op die manier is het eigenlijk ook veel duidelijker en veel rustiger voor hen zelf in een project waar een vaste structuur en een basislijn inzit, zodanig dat ze weten wat ze mogen verwachten.’ (Groepsbegeleider)

Naar inhoud van het aanbod is het belangrijk te weten dat klassieke vormingen niet werken bij dit soort jongeren, ze zijn vaak schoolmoe. Belangrijk is om de

vormingen goed af te stemmen op de interesses en noden van de jongeren en het nut ervan duidelijk te maken door het geleerde in de praktijk te gebruiken. We kunnen uit dit project leren dat het een goede aanpak is om te vragen waarrond de jongeren willen werken of iets willen bijleren (bv. werken met kinderen), hier een concreet doel aan te koppelen (bv. een week leiding geven aan kinderen op het speelplein) en in functie daarvan een opleiding te doen (een cursus tot hulpmonitor). Ook het werken met sportieve activiteiten werkt om jongeren te doen bewegen, in figuurlijke zin: stappen te ondernemen in hun leven.

Ik denk, het proberen aan te sluiten bij de jongeren zelf en van daaruit eigenlijk echt te gaan zoeken naar activiteiten enzo die de jongeren aanvaarden om daarin mee te werken. Ook als je zou zeggen we gaan hier beginnen werken aan uw competenties en attitudes, dat ze direct zouden beginnen steigeren. Maar door de manier van het aan te pakken, eigenlijk met een omweg en activiteiten, stappen ze daar wel in zonder dat ze direct doorhebben van ik ga hier aan mijn attitudes werken. En het werken met activiteiten en sport dat werkt echt om de mensen actief te maken.' (Groepsbegeleider)

Het werken in groep, jongeren samen brengen met andere jongeren die ook al veel hebben meegemaakt, werkt motiverend. Ze leren van elkaar en nemen gemakkelijker iets van elkaar aan dan van een begeleider.

Ook het effect dat dat heeft als iemand waarmee dat ze goed overeen komen werk heeft. Dat heeft echt wel een effect. 'Als hij dat kan, kan ik dat ook.' Je kan dat soms duizend keer zeggen: we gaan eens kijken naar tewerkstelling, wat zou jij graag doen? Eén oor in, ander oor uit. Tot een jongere gewoon zegt van 'ah maar ik heb zo werk gevonden'. Het wordt dikwijls gemakkelijker aanvaard van jongeren onder elkaar dan van een groepsbegeleider.' (Groepsbegeleider)

Het individuele traject van de jongere wordt sterk opgevolgd. Tijdens activiteiten kunnen de groepsbegeleiders een aantal competenties en attitudes bij de jongeren observeren om deze dan achteraf bespreekbaar te stellen. De attitudes en competenties die nagestreefd worden zijn: de basis- of groepsregels opvolgen, punctualiteit, motivatie, samenwerking, luistervaardigheid, leergierigheid, omgaan met kritiek, omgaan met gezag, flexibiliteit en doorzetting. Deze worden geëvalueerd; na 1, 3 en 6 maanden in het traject; op basis van een scoringssysteem met gedrags-indicatoren. De bespreking gebeurt met alle partijen: de jongere, zijn groepsbegeleiders, jongerenwerker en trajectbegeleider waardoor de jongere ook voelt dat er aan hetzelfde zeil getrokken wordt en de ene begeleider niet tegen de andere kan uitspelen. Een dergelijke opvolging, de aandacht voor het individuele traject en het zichtbaar maken van vooruitgang wordt als zeer positief ervaren. Met recht en rede: elke jongere kon in het interview een aantal werkpunten en sterke punten

van zichzelf aanduiden, zelfreflectie wordt duidelijk gestimuleerd door dit systeem. Een dergelijke doorgedreven evaluatie heeft nog meer voordelen: zichtbaar maken van vooruitgang kan voor de jongeren en hun begeleiders motiverend werken en kan een het project legitimeren bij het beleid.

Gedreven groepsbegeleiders hebben is een voorwaarde voor succes want hun taak is niet altijd gemakkelijk. Het vinden van de juiste begeleidingshouding is een moeilijk punt. Het is een constante evenwichtsoefening tussen aansluiting vinden bij de jongeren maar toch een professionele afstand houden en structuur, leiding geven. De jongeren verwachten ook van de begeleiders dat er duidelijke grenzen gesteld worden en dat er consequent wordt opgetreden als deze overtreden worden. Een duidelijke communicatie is eveneens van belang. Om deze moeilijkheden op te vangen is een goede ondersteuning van de groepsbegeleiders nodig: geregeld doorpraten van moeilijkheden, de mogelijkheid bieden tot het volgen van cursussen of opleidingen, enz.

Wat verwacht je van een begeleider? *‘Dat ze de touwtjes in handen hebben, vooral dat. Ik vind begeleider, het woord zegt het zelf, iemand die u begeleidt. [...] Dus dat had ik van X en Y niet. Ze wilden meer vrienden zijn dan een begeleider. Dat vind ik goed want ik heb er een goede band mee, vooral met X dan. Maar ik had toch op sommige momenten verwacht van ‘kijk, nu gaan we eens op tafel slaan.’ (Jongere, 19, toegeleid door OCMW en interviewer)*

Wat verwacht je van een begeleider? *‘Iemand die warm en begripvol is zeker, da moet geen officierstype of zo zijn maar wanneer het nodig is gewoon ‘no nonsense’. Op hun plaats zetten zodat ze weten dat ze het niet meer moeten doen. Dat je u ook veilig voelt in de groep, dat ze zich niet alles kunnen permitteren. En dat je er wel bij terecht kunt en alles, waardat je die veiligheid van voelt. Een goede ouder zou ook zo moeten zijn hè: heel goed voor de kinderen maar ook consequent opvoeden, en ook tonen waar de grens is.’ (Jongere, 21, toegeleid door OCMW en interviewer)*

Samenwerking intern en extern met diverse organisaties is een pluspunt. Dat een dergelijk project vanuit een OCMW plaatsvindt wordt op dit vlak aangevoeld als een voordeel omdat dit toegang biedt tot allerlei dienstverlening. Ook de setting, een grote stad met veel aanbod en organisaties waar de jongeren naar toegeleid kunnen worden, wordt op dit vlak aangehaald als een voordeel.

‘Dat maakt de rijkdom uit van uw project. Intern zeker omdat je zoveel disciplines hebt waarop dat je een beroep kan doen om rond het individuele te werken. Die externe partners zijn belangrijk om gasten te laten doorstromen en voor netwerkvorming buiten onze diensten.’ (Projectcoördinator)

Op het vlak van financiering wordt het als een voordeel gezien dat het project gefinancierd wordt met een mix van middelen: van het OCMW, externe middelen en subsidies. Doordat men niet afhankelijk is van één enkele financieringsbron heeft men het gevoel dat dit het project meer toekomstzekerheid geeft.

a5.3.4 Achtergrond en organisatie

Ontstaan: Extra Time vindt zijn oorsprong in de vaststelling dat er een grote groep moeilijk activeerbare jongeren is waarmee men binnen het Opleidings en Tewerkstellingscentrum van het OCMW of het individueel maatschappelijk werk weinig vooruitgang boekt. In 2010 zette het OCMW daarom het project 'Voorzet' op rond sociale activering met voetbal als trigger voor jongeren. In 2011 werd dit het ESF-project 'Extra Time' opgezet vanuit de dienst Emancipatorische Werking van het OCMW waarbij de focus op voetbal verruimd werd naar sport, beweging en andere activiteiten. In 2012 zal het project nog ruimer worden opgevat: bewegen in de letterlijke en figuurlijke zin van het woord, stappen vooruit zetten.

'De oorsprong zat hem denk ik in jongeren waarbij ze zagen dat als we die toeleiden naar de arbeidsmarkt lukt dat niet echt. Die botsen op te veel zaken qua attitudes, op tijd komen, afspraken opvolgen, waardoor arbeidstrajecten altijd fout liepen. En dat ze dan zeiden, er moet eerst nog op een andere manier aan gewerkt worden met de jongeren voor ze echt arbeid kunnen opnemen.' (Groepsbegeleider)

Toeleiding: De toeleiding gebeurt vanuit OCMW of VDAB. Hiervoor is er een formele procedure opgezet waarbij jongeren worden doorverwezen via een formulier op basis van een aantal toelatingsvoorwaarden. De jongeren moeten tussen 18 en 25 jaar oud zijn, een leefloon ontvangen of bij VDAB in begeleiding zijn. Ze moeten op zoek zijn, open staan of interesse hebben voor gezonde en zinvolle tijdsbesteding: sport, beweging, gezonde voeding, culturele activiteiten; kunnen functioneren in groep; voldoende Nederlands spreken. Een (beperkte) verslavingsproblematiek wordt toegelaten mits deze bespreekbaar is. De groepsbegeleiders van Extra Time nemen intakes af bij de doorverwezen jongeren. Op een teamvergadering worden deze intakes besproken en wordt een finale selectie van 15 jongeren gemaakt.

Personeelsinzet: Er is een projectcoördinator voor 1/5^e voltijds equivalent, twee groepsbegeleiders voor 3/5^e en 2/5^e v.t.e. en een sportief begeleider die ook de functie van logistiek ondersteuner opneemt voor 4/5^e v.t.e. Een gespecialiseerde dienst van het OCMW regelt de financiering.

Ondersteunende structuur: Er is een stuurgroep met de leidinggeevenden van betrokken diensten, een projectgroep met groepsbegeleiders, de sportbegeleider en een projectcoördinator. Ongeveer tweewekelijks is er een teamvergadering waarop het verloop van het project wordt besproken. Maandelijks of tweemaandelijks is er overleg met de jongerenbegeleiders en trajectbegeleiders waarbij het verloop van het project en cases van jongeren worden overlopen. Deze worden gedurende het project overigens ook op de hoogte gehouden van de aanwezigheden van of moeilijkheden met hun cliënten.

Financiën: Er worden eigen OCMW-middelen ingezet alsook middelen van het Europees Sociaal Fonds, Open Stadion en VDAB.

Samenwerking: Er is interne samenwerking met de verschillende OCMW diensten: het Opleidings en Tewerkstellingscentrum, de Methodische Cel Jongerenwerking, de psychologische dienst. Externe samenwerking is er met verschillende organisaties zoals Open Stadion, speelpleinwerking, Habbekratz, vzw Jong, Leerpunt enz.

Evaluatie: Op projectniveau wordt er eerst intern, binnen het projectteam, geëvalueerd. Daarna is er een evaluatie in groep met de jongeren (a.d.h.v. schema's, flappen, post-it's). Tenslotte wordt het project in de stuurgroep geëvalueerd. Op niveau van de deelnemer wordt eveneens geëvalueerd. Competenties omschreven met gedragsindicatoren worden gescoord door de begeleider (in 2012 zowel door de begeleider als de jongere zelf) na 1 maand, na 3 maanden en na 6 maanden in het project. Hieraan worden ontwikkelingspunten gekoppeld. Deze evaluatie gebeurt telkens in aanwezigheid van alle betrokken partijen: trajectbegeleider, de jongerenwerker, de groepsbegeleider en de jongere zelf.

a5.4 Bièvre - Espace détente

a5.4.1 Fiche de projet

a5.4.1.1 Brève description

Le CPAS de Bièvre organise depuis 2005 un 'Espace détente' pour personnes âgées. Il prend place une fois par semaine le mercredi après-midi et permet aux personnes de se rencontrer dans un espace convivial afin de lutter contre l'isolement. Bièvre est une commune rurale plutôt aisée d'environ 3 200 habitants et regroupe plusieurs villages. Elle ne compte qu'une quinzaine de bénéficiaires du RIS dont bon nombre sont étudiants.

a5.4.1.2 Groupe-cible

Même s'il reste ouvert à tous, les personnes fréquentant l'Espace détente ont en moyenne une septantaine d'années et sont toutes pensionnées. Toute personne est la bienvenue, qu'elle soit de la commune ou non, usagère du CPAS ou non.

a5.4.1.3 La pratique

Tous les mercredis, sauf pendant les mois de juillet et août, les personnes se réunissent de 13 à 17 heures dans une salle louée pour l'occasion. Elles y jouent aux cartes ou font des bricolages tout en discutant. Il y a occasionnellement des animations de bricolage mis sur pied. Des jeux de société et deux magazines sont mis à disposition des participants. Un goûter est prévu vers 16 heures et consiste en une collation et une boisson. La participation demandée aux personnes est de 2 euros par après-midi. Le dernier mercredi du mois c'est un repas qui est organisé et le coût de l'activité est alors de 5 euros. Deux personnes s'occupent du service et un participant bénévole s'occupe de la caisse.

'Ils jouent aux cartes, donc il y a des joueurs de couillon et des joueurs de whist, et puis il y a 2-3 femmes qui bricolent, qui lisent un peu. On leur achète deux trois magazines, Marie-Claire et Femme d'aujourd'hui, elles essayent de...' (Employée administrative)

a5.4.2 Origines et organisation du projet

Débuts: L'Espace détente a été mis sur pied suite au constat d'un besoin sur la commune de Bièvre. Une assistante sociale du CPAS aujourd'hui pensionnée faisait partie d'un Comité de maintien à domicile des personnes âgées. Le comité regroupait des représentants du CPAS de Bièvre et d'autres communes limitrophes ainsi que des mutuelles, la Croix jaune et blanche, des médecins, etc. Le Comité constate qu'un centre de jour pourrait être nécessaire et fait une enquête pour savoir s'il rencontrerait les besoins de la population. Cela est effectivement le cas mais la mise en place d'un tel projet est très coûteuse en temps et argent. Le Président d'alors du CPAS souhaite organiser une alternative et l'Espace détente est créé.

'Oui. Voilà, on essayait de voir ce qu'on pouvait faire pour garder le plus longtemps les personnes chez elles. [...] Et donc, au fur et à mesure, on s'est rendu compte quand même que, pour souffler, aussi parfois, quand les personnes sont chez leurs enfants etc.,... il y aurait eu besoin d'un lieu comme un centre de jour. Donc, le projet a mûri tout doucement, on a fait faire un questionnaire que les CPAS ont distribué dans la commune pour savoir si effectivement ça rencontrait un besoin. Et ça le rencontrait. Le problème, c'est que, mettre en place un centre de jour ça prend énormément de temps et d'argent, surtout qu'il y avait trois communes concernées, qui veulent un peu tirer le chapeau à eux... Et comme en plus nous avons un home qui est

une intercommunale, ici sur la commune, donc ils voulaient rattacher ça au home. Le président de l'époque a dit: 'Moi je n'attends pas dix ans. Il y a un besoin sur la commune, et bien, j'organise quelque chose' Et donc c'est comme ça que l'espace détente a été mis en place.' (Assistante sociale)

Participation: De la publicité pour le projet a été faite lors du lancement de l'activité. D'abord car une enquête sur les besoins en termes de centre de jour dans la commune avait été réalisée; ensuite parce que des toutes-boîtes ont été distribués pour annoncer le lancement de l'Espace détente. Actuellement, c'est par le bouche à oreille que se fait le recrutement. Egalement, lorsque les assistantes sociales rencontrent des personnes qui pourraient être intéressées par le projet, elles invitent y à participer. Plusieurs personnes ont fait venir des connaissances. La grande majorité des personnes fréquentant l'Espace détente ne sont pas des usagers du CPAS. Entre 20 et 30 personnes participent régulièrement à l'Espace détente avec une moyenne de 24 participants. Le groupe est ouvert et ne sera pas limité en nombre. Au besoin, un changement de salle pourrait s'effectuer mais la difficulté reste de motiver les personnes à venir. En effet, le temps ou les voyages tout comme l'envie ou le courage de sortir de chez soi les empêchent parfois d'être réguliers.

'Au départ on a quand même fait une publicité parce qu'il fallait que les gens sachent. Donc effectivement on a fait une publicité. Bon, maintenant, c'est quand même toujours relativement les mêmes qui viennent donc bon, s'ils connaissent quelqu'un, on essaye quand même de leur dire: 'si vous connaissez quelqu'un, il peut venir'. Moi, quand je vois des personnes âgées qui viennent pour un papier ou l'autre, j'essaye quand même de leur dire: 'il y a ça qui existe, si vous êtes intéressés venez, quoi.' (Assistante sociale)

Finances: Le coût moyen d'un mercredi (mercredi normal + mercredi repas) est en moyenne de 50,15 euros pour le CPAS (après déduction des participations des usagers). Les postes de dépense sont: la location de la salle, l'achat de vaisselle, l'achat de collations, repas et boissons, l'achat de journaux et magazines et la prestation de personnel (anciennement des ALE, n'est plus à charge du CPAS depuis octobre 2011). Le budget pour l'Espace détente est reconduit annuellement depuis 2005, sans que la question de sa pérennité ne se pose.

'Disons que oui, ça a un coût. Par rapport au service rendu et au contentement des gens, je vais dire que ça vaut la peine. Ils l'ont mis sur pied en 2005, on est en 2011, c'est toujours d'actualité, et il n'y a pas moins de monde en 2011 qu'il n'y en avait en 2006.' (Employée administrative)

Investissement de personnel: Au CPAS, deux personnes s'occupent de l'Espace détente. Une assistante sociale est responsable du projet et passe occasionnellement rencontrer les participants tandis qu'une administrative s'occupe de la gestion des comptes et de la logistique. Le projet tourne en quelque sorte 'tout seul', peu de temps de travail du personnel du CPAS y est consacré car ce sont une à deux personnes externes qui assurent la logistique sur place, d'où l'importance du choix des personnes engagées. Initialement, des ALE étaient responsable de la logistique pendant l'activité (servir boissons, repas et collation, faire le ménage) mais cette charge est maintenant assumée par le Patro local qui souhaitait s'investir dans le projet. Quelques difficultés avaient été rencontrées avec les personnes engagées en ALE en raison d'absences récurrentes. Une personne du CPAS devait alors se charger de trouver un remplaçant au pied-levé.

'Donc... enfin, il y a eu des problèmes. Puis, nous avons pris d'autres ALE qui ne dépendaient pas de nous mais le problème des ALE, c'est que c'était pas régulier, il n'y avait pas de stabilité et souvent il fallait faire des remplacements au pied levé et ça c'était pas possible. Ça devenait impossible. Donc, le patro a demandé s'il ne pouvait pas mettre à disposition son personnel. Donc, depuis fin septembre c'est deux personnes qui travaillent au patro qui s'en occupent.' (Assistante sociale)

Collaborations: Une collaboration avec le Patro local a été mise sur pied. Le local est loué au Patro qui lui fournit depuis octobre 2011 les deux personnes assurant le service des repas et collations qui ne sont dès lors plus à la charge du CPAS.

Evaluation: L'évaluation se fait de manière orale lors du passage occasionnel des responsables du projet à l'Espace détente. Lorsque les participants ont des remarques à faire, ils le font à cette occasion ou bien ils franchissent le pas de la porte du CPAS pour en discuter avec la responsable du projet. Un rapport oral est fait annuellement au Conseil.

α5.4.3 Résultats

Les personnes âgées rencontrent d'autres personnes et sortent de l'isolement et de la solitude dans une commune rurale où l'éloignement peut être important. Le fait de venir à l'Espace détente le mercredi permet de 'tenir' et de s'efforcer à rester en forme.

'C'est vraiment le fait de dire qu'on a mis quelque chose sur pied et que ça a vraiment rencontré les attentes des gens. Et ces gens-là, toutes les semaines ils se disent: ah, je me lève le matin, mais c'est mercredi je vais à l'espace détente. Ça ça me suffit, voilà. Le projet il a abouti c'est parce que les gens sont contents d'y venir. Je vous dis, s'il n'y a pas moins de personnes en

2011 qu'en 2005 quand ça a commencé c'est que ça marche et que les gens sont accros à ça et que...' (Employée administrative)

'Ça me plaît parce que le mercredi... Et d'ailleurs, comment je vais vous expliquer ça? On peut me demander quelque chose, au soir je vais chercher une vieille voiture avec un ami, mais je lui dis: 'après, c'est l'après-midi détente'. Parce que le mercredi après-midi, tout le monde le sait: personne, même ma fille, rien à faire, je ne m'en occupe. [...] Oui, mais ça vous booste. Ça vous porte. Parce que vous avez envie de continuer...' (Participant 1, ancien usager du CPAS)

'Les gens rouspètent qu'on ne fait rien pour les personnes âgées et puis quand il y a un truc, ben on n'y va pas. Moi je ne comprends pas, les gens sont parfois... Moi quand j'ai l'occasion, je vais à tout ce que je sais pour sortir, pour passer mon temps, parce que, toute seule à la maison. Pff... on en a... **Marre?** On en a vite marre. On n'a pas l'occasion de causer. Moi j'aime bien de causer, et puis voilà...' (Participante 4, habite à 14 km)

'Je pense que c'était un besoin pour elles de se retrouver. Peut-être un problème de solitude, et ici elles voient un peu des gens même si on joue aux cartes, on parle quand même avec le voisin et... **Donc la solitude c'est quelque chose contre laquelle vous luttez et que vous sentez assez présente?** Oui, quand même. On a des villages fort éloignés et quand vous êtes une personne âgée et que vous êtes toute seule là, c'est pas évident.' (Assistante sociale)

5.4.4 Bonnes pratiques

Le succès de l'activité de Bièvre repose en partie sur l'enquête préalable qui a été réalisée afin d'évaluer les besoins de personnes de la commune, en s'axant sur plusieurs points: la nécessité de l'Espace, les besoins en termes de transport, l'obstacle éventuel d'une demande de participation, la fréquence, etc.

'Mais, oui, on a peut-être donné les moyens mais tant qu'il y a de la demande, je pense que le projet vivra. Et bon, les personnes âgées, même s'il y en a qui partent, on vieillit tout le monde chaque année d'un an, donc à un moment donné on sera peut-être là-bas aussi en train de jouer aux cartes.' (Employée administrative)

Malgré cela, la difficulté de motiver les personnes à participer à une telle activité demeure. En effet, il semblerait être difficile de convaincre les personnes de venir se joindre à l'Espace détente et de renouveler les effectifs.

'Mais c'est toujours les mêmes partout. Je vais à Halle, c'est toujours les mêmes groupes partout! [...] Ah, ben voilà! C'est difficile de trouver des nouvelles personnes, il n'y en a pas qui

veulent venir! Je trouve qu'il n'y en a pas. Très peu, très peu qui veulent venir.' (Participante 4, habite à 14 km)

Lorsque le projet a été lancé, peu de personnes y participaient. Mais le bouche à oreille a ensuite fait ses effets et les effectifs se sont agrandis. Il est donc important d'être patient en début de projet, avant que 'la sauce ne prenne'.

'Au départ, nous étions à six. Et les gens disaient: 'Mais ça tournera à rien'. Et puis progressivement les gens sont venus...' (Participant 1, ancien usager du CPAS)

L'écoute régulière des demandes des participants et la de rencontre de leurs attentes est une bonne pratique de plus qui peut être pointée. A Bièvre, certaines dames sont en demande de davantage de matériel de bricolage et demandent l'organisation par des personnes externes d'ateliers pour pouvoir apprendre quelque chose. L'assistante sociale recherche donc des personnes (rémunérées) pour venir animer ces ateliers.

'[...] c'est vrai qu'elles m'ont demandé si nous on pouvait organiser quelque chose pour elles. Donc on va repartir là-dessus maintenant.' (Assistante sociale)

Bièvre est une petite commune rurale mais très étendue et réparties sur douze villages. Les personnes habitent donc parfois loin de l'activité et peu de transports en commun existent. De plus, certains participants ne sont que peu mobiles. Un système de covoiturage est donc organisé entre participants afin que chacun puisse participer à l'activité. Par ailleurs, le CPAS organise un système de covoiturage à tarif réduit (25 centimes le kilomètre) auquel peuvent faire appel les personnes souhaitant participer à l'Espace détente n'ayant pas de moyen de locomotion.

'Le fait d'être une commune rurale c'est quand même quelque chose de très spécifique? Oui, parce que je vous dis, les gens ne sont pas enclins à beaucoup sortir. Donc il faut aller les chercher, il faut les motiver, il faut voilà... Il y a le problème, on est quand même loin des grands axes, pas quand on a une voiture, mais ceux qui sont à pied, ben voilà. Celui qui habite à Oizy ou Petit-Fays, quand il faut qu'il vienne à Bièvre à pied c'est pas possible. Ou si, mais alors il faut être marathonnier. Voilà. Il y a ce problème-là de la mobilité dans les communes rurales, ça c'est vrai.' (Employée administrative)

Le choix du personnel semble être important. Des personnes engagées et motivées par le projet semblent faire la différence.

'[...] mais il faut quand même quelqu'un qui soit ouvert, qui soit à l'écoute, parce que ces gens ils viennent chercher quoi là? Ils viennent chercher un peu d'animation avec les cartes etc., ils

viennent discuter, raconter leurs petits malheurs, il faut savoir entendre, mais il faut savoir écouter. Ils viennent chercher un endroit convivial.’ (Employée administrative)

Ce qui participe également au succès de l’activité est la régularité de celle-ci. En effet, l’Espace détente est ouvert tous les mercredis de l’année, sauf durant les mois de juillet et août, ce que les participants regrettent. Il constitue ainsi un repère dans la vie des participants.

‘Le mercredi, et tout le monde est habitué. Vous savez, Madame ou Melle, peu importe, vous êtes encore jeune, vous ne vous rendez pas compte de ça. Mais arrivés à un certain âge, moi je ne fonctionne pas comme ça, mais, eux c’est: le mercredi c’est ça, le jeudi c’est ça...’ (Participant 1, ancien usager du CPAS)

‘Et je ne manquerais ça pour rien au monde, parce que même s’il y a des rendez-vous de docteur, je m’arrange pour que ça ne soit pas le mercredi.’ (Participante 3, veuve)

‘Et pourquoi on arrête deux moi les vacances? Ça c’est un peu long. Alors, vous voyez, on ne vient plus pendant 2 mois et quand il faut réattaquer... C’est dur de revenir. C’est dur. Oui, oui. C’est un peu comme... quand vous arrêtez une activité, reprendre c’est difficile.’ (Participante 5, veuve)

a5.5 Braine-l’Alleud - Ateliers de cuisine

a5.5.1 Fiche de projet

a5.5.1.1 Brève description

Dans le cadre du Fonds pour la participation culturelle, sportive et sociale, le CPAS de Braine-l’Alleud alloue une partie du budget (25 à 30%) à des actions collectives dont un ‘atelier de cuisine’. Cet atelier est organisé environ une fois par mois. Des personnes se réunissent pour réaliser une recette et partager un repas. Une partie des participants cuisine tandis que d’autres prennent en charge des aspects tels que la décoration ou le dressage des tables. Il s’agit davantage de cuisiner ensemble, d’après une recette proposée au préalable par un participant que d’apprendre des techniques de cuisine.

a5.5.1.2 Groupe-cible

Le groupe prenant part à l’atelier est mixte: il réunit des usagers du CPAS tout comme des personnes n’étant pas aidées. Prenant place au sein d’une ILA de la

commune, il accueille également ses résidents. Toute personne peut participer à l'atelier, même si les personnes les plus fragilisées sont visées en priorité.

a5.5.1.3 La pratique

Toute personne peut proposer une recette et réaliser celle-ci avec l'aide des autres participants au cours de l'atelier. L'équipe responsable vérifie la faisabilité et le budget nécessaires à sa réalisation. Soit la personne responsable de la recette fait les courses pour être ensuite remboursée, soit les responsables accompagnent faire les courses et les règlent. Tout participant doit s'inscrire à l'atelier afin de déterminer le nombre de parts à préparer. Vers 18 heures, les participants se rendent à l'ILA et aident à décharger les courses et le matériel pour l'atelier. Ceux qui doivent être véhiculés jusqu'au lieu se retrouvent généralement vers 17h30 devant le CPAS. Pour débiter l'atelier, la personne dont la recette a été choisie explique au groupe la recette du jour et propose à ceux qui le souhaitent de participer en cuisine. Lors de la préparation du repas, plusieurs tâches sont réalisées, chacun aidant là où il le souhaite: cuisine, vaisselle, décoration, dressage des tables, etc. Lorsque le repas est prêt, chacun s'assied là où il le souhaite et tout le monde dîne ensemble. Ensuite, il faut ranger et nettoyer la cuisine. Il n'y a jamais d'alcool qui accompagne les repas.

'Le principe, c'est quoi? Le principe est très simple, c'est de dire voilà, nous avons telle date, nous voudrions une personne parmi les usagers qui propose une recette et qui anime la recette. Donc la personne décrit un peu la recette. Même elle ne sait pas lire, elle vient dans nos bureaux et puis on l'écoute, on retranscrit. Si la personne sait lire, elle met au brouillon et puis on voit les ingrédients, on voit combien ça va coûter, on l'aide à acheter ou bien elle achète et on la rembourse via le Fonds culturel. Et après, le jour de l'évènement, c'est tout le monde qui met la main à la pâte. [...] Et après, on se met autour d'une table et on déguste. Et donc, il y a ce côté convivial. Donc, on part d'une recette, on apprend, on découvre.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

a5.5.2 Origines et organisation du projet

Débuts: Les débuts de l'activation sociale au CPAS de Braine-l'Alleud ont été entrepris avec la décision de diviser le Fonds de participation culturelle, sportive et sociale en deux parties: une partie pour continuer l'aide individuelle, une autre partie pour organiser des actions collectives sous forme d'ateliers divers et excursions. Par ailleurs, grâce à des points APE de la Région Wallonne (prolongé en CDI) et à un article 60 §7, il y a eu la possibilité d'engager deux nouvelles personnes au CPAS afin de créer une cellule spécifique en charge du Fonds et donc de la création d'actions collectives.

Plusieurs éléments semblent être à l'origine de l'atelier de cuisine. Il y a eu d'une part l'impulsion et la motivation de la responsable du service d'insertion dont la cuisine est la passion, d'autre part il y a eu le concours 'Cuisiner sain, vivre pour trois fois rien' que le CPAS avait lancé avec la publication d'un livre de recettes à la clé et enfin, il y a eu la rencontre propice avec un acteur local.

'Le tout premier atelier a été fait en collaboration avec les Femmes prévoyantes socialistes parce qu'on avait rencontré une animatrice qui travaillait beaucoup sur la pyramide alimentaire. Ils étaient partis sur l'idée d'un atelier thématique suivi d'un atelier cuisine où on appliquerait ce que l'on avait appris.' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

Participation: Le CPAS de Braine-l'Alleud semble consacrer beaucoup de temps à la mobilisation des personnes qui pourraient être intéressées par l'atelier de cuisine. Plusieurs stratégies ont été mises sur pied: d'abord, la collaboration avec les différents acteurs de terrain. Ainsi, la cellule a été à la rencontre de différentes structures locales afin d'informer de la mise sur pied de l'atelier et de cibler ensemble les personnes pouvant être intéressées, également pour d'autres activités collectives. Il y a aussi la distribution d'un folder annonçant le programme des deux mois à venir dans les boîtes aux lettres et au sein du CPAS. Les responsables interpellent enfin individuellement les intéressés en les appelant ou en leur rappelant de s'inscrire lorsqu'ils les croisent.

'Mais l'autre étape aussi, c'est de voir comment est-ce qu'on va pouvoir identifier les groupes cibles. Et donc nous-mêmes, mais aussi via les partenaires, via le réseau, via les écoles aussi. Parce que les directeurs d'écoles, les enseignants connaissent mieux les familles en difficulté. [...] On diffuse une information en dehors du CPAS. Par exemple, tous les deux mois, le document est sur la table là, on va vous donner, nous préparons une série d'activités, un petit dépliant qu'on diffuse en fait. [...] Et puis cela a un avantage aussi, c'est que ces personnes qui sont dans le réseau nous servent aussi à identifier des personnes qui sont dans l'isolement, qui n'osent pas venir au CPAS.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

'Les mardis 'santé' sont organisés par la même cellule qui organise ceci. Du fait que je me suis mise dans les mardis 'santé', chaque fois qu'il y a une activité, ils m'ont sonné pour me le dire, alors on s'inscrit. Moi je trouve ça gentil.' (Participante, 56 ans, mutuelle)

Notons que la mobilisation des publics restera toujours un enjeu important pour les CPAS. En effet, de nombreuses raisons peuvent expliquer l'absence des personnes aux divers ateliers:

'Au premier atelier il y avait plus d'encadrants que de participants, ils étaient 4 et puis au suivant 12 grâce à davantage de publicité et du bouche à oreille.' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

*'Le plus difficile ce n'est pas d'organiser les activités, c'est de mobiliser les gens [...] **Et c'est qui les gens qui ne viennent pas, c'est quoi comme profil?** Ceux qui en ont le plus besoin! Ceux qui ont le plus de mal à sortir de chez eux, les personnes qui sont en dépression, les personnes qui sont seules, les personnes qui sont vraiment mal et qui ont vraiment du mal à sortir de chez eux. Et quand bien même on propose d'aller les chercher, on assure tout en fait, on assure les transports, on assure la nourriture [...] Et malgré tout, il y a des gens qui ne viennent pas.'* (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

'[...] il y a certaines personnes qui ne sont plus à Braine-l'Alleud. [...] Deuxième raison: il y a certains usagers qui ont été réinsérés dans la vie active et qui donc ont retrouvé du travail via le service insertion et où les jours et les heures ne cadrent plus [...] Ou il y a d'autres personnes qui disent qu'ils n'aiment plus. Mais ça, c'est très peu. En général, les personnes que nous avons, ce sont des personnes qui aiment et qui continuent de venir en fait.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Une attention particulière est portée à ce que les personnes qui s'engagent respectent leur engagement.

'Le devoir est de venir lorsque l'on a réservé une place car sinon cela pénalise d'autres personnes qui auraient pu participer si le groupe est complet. C'est le plus gros problème, et difficulté de trouver une manière de conscientiser les personnes. La seule solution c'est la menace d'exclure aux prochaines d'activités. C'est peut-être pour faire plaisir, ou pour ne pas dire non, ou parce qu'ils oublient. Et alors on en parle avec l'assistant social qui a la gestion du dossier et on espère qu'ils travaillent sur ce point-là. Mais on ne ferme pas définitivement la porte. [...] Ils ont perdu l'habitude de téléphoner, même s'ils doivent s'absenter et tout, ils ont oublié. Même s'ils se sont inscrits sur la liste, ils ont oublié. Donc il faut téléphoner, retéléphoner et ça, c'est difficile.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Finances: C'est le Fonds de participation culturelle, sportive et sociale qui finance l'atelier de cuisine. Un atelier coûte en moyenne 75 euros. La gestion financière des différentes activités est stricte et la recherche d'économies importante. En effet, de nombreuses activités sont organisées avec très peu de moyens et les fonds sont souvent épuisés avant la fin de l'année. Il n'y a pas de personne responsable dans la cellule pour la recherche d'autres fonds ou appels à projets mais la responsable du service Insertion informe des appels à projets qu'elle rencontre afin de voir s'ils pourraient être intéressants pour la cellule.

Investissement de personnel: Pour développer des activités d'activation sociale, il faut non seulement de la motivation mais il faut également qu'une structure adéquate puisse la prendre en charge. Cela signifie que du personnel doit être affecté à la réalisation de l'activation sociale et que des moyens doivent être disponibles. Le CPAS de Braine-l'Alleud a engagé deux personnes strictement attachées à la gestion du Fonds de participation culturelle, sportive et sociale mais la charge de travail est très lourde vue l'ampleur des activités développées et de l'investissement qu'elles demandent. Il ne suffit en effet pas d'organiser une activité et de trouver les bons filons pour que le coût financier soit réduit, il faut également consacrer une large part du travail à la mobilisation des participants.

Deux à trois personnes du CPAS encadrent chaque atelier de cuisine. Afin de soulager le personnel (qui assure cela partiellement en dehors des heures de travail) et d'impliquer les autres travailleurs du CPAS, on invite à chaque atelier une personne d'un service différent à aider à l'encadrement.

'Et il nous arrive aussi d'impliquer le personnel parce que nous avons un aspect du problème aussi, c'est qu'il faut développer les synergies internes. Donc on invite de temps en temps des personnes de différents services à venir aussi pour casser un peu cette idée, la relation qu'on a entre usager et travailleur social, usager et assistant social, usager et personnel, usager et président du CPAS, usager et secrétaire du CPAS.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Notons enfin que les autorités du CPAS semblent favoriser le développement de l'activation sociale collective au sein du CPAS, voire même l'encourager et qu'une partie du travail consiste également à convaincre les collègues de l'importance de ces activités.

'Et vous pensez que s'il y avait un changement dans le Conseil de l'action sociale ou de président ou de secrétaire, la cellule pourrait disparaître? Oui! Donc vraiment, ça tient à des personnes? Oui! Ça tient dans le fait qu'il y a des personnes qui croient en nous et qui se rendent compte de l'impact positif que ça a sur des gens, oui. [...] Et c'est vrai qu'avec l'ancien président c'était pas du tout comme ça, pas du tout, du tout, au contraire. [...] Le boulot c'était quoi? Donner le revenu d'intégration, le Minimax à l'époque, c'était payer [...]' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

'Il faut savoir qu'il y a parfois la difficulté de comprendre que c'est nécessaire, que ça aide les gens, et que c'est pas aller taper sur un jambé pour le plaisir de le faire quoi. [...] Au sein du CPAS on ne s'est jamais vu refuser une activité. Mais il y a parfois des petits trucs 'Ouais, c'est ça, ils vont encore aller s'amuser', etc. Il faut savoir que derrière chaque activité, il y a un but, et il y a un fil conducteur entre les activités. Ça c'est vraiment quelque chose auquel on

tient aussi. Donc ce n'est pas de faire tout et n'importe quoi. [...] C'est vrai que ça peut paraître très ludique, mais derrière cela il y a un autre travail qui est fait.' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

Collaborations: Suite au travail efficace de communication avec les partenaires locaux, l'atelier de cuisine est connu et reconnu et régulièrement invité à participer aux initiatives des partenaires.

'Il y a un engouement à Braine-l'Alleud. Ils savent désormais tous qu'au sein du CPAS de Braine-l'Alleud, il y a des 'ateliers cuisine' qui se font. Et parfois les gens font appel même. La dernière fois aux 'Arts d'ailleurs', [...] Ils ont dit: 'tiens le CPAS a de l'expérience au niveau des ateliers, est ce qu'ils ne pourront pas participer au buffet?' Et là, ce que nous on fait, ce n'est pas nous qui cuisinons forcément. Donc nous invitons nos usagers ou des personnes de l'extérieur pour proposer un buffet chiffré et puis on paye tout. Et c'est comme ça qu'on participe aussi aux activités organisées en dehors du CPAS de Braine-l'Alleud.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

*'C'est typique de Braine j'ai envie de dire, en tout cas pour le service [...], on est fort ouverts vers les partenaires extérieures parce que, mais oui, pourquoi faire quelque chose si y'a quelqu'un d'autre qui sait le faire et mieux. Voilà, pourquoi créer quelque chose et se casser la tête à mettre quelque chose sur pied ou une activité ou que sais-je alors que d'autres c'est le domaine? [...] **Et donc en fait on pourrait dire quelque part que ce sont les collaborations que vous mettez en place qui vous permettent de faire autant d'activités?** Ah oui, bien sûr! Ah oui, parce que ça nous épargne vraiment en temps et financièrement aussi j'ai envie de dire.'* (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

Evaluation: Avant de débiter les activités d'activation sociale, une évaluation des attentes, des besoins et des ressources au sein de la commune a été réalisée.

'On dit souvent que quand il faut définir des objectifs, il faut avoir une méthode de travail. Celui qui n'a pas d'objectifs ne sait pas là où il va, celui qui ne fait pas d'évaluations ne sait pas d'où il vient, il ne sait pas où il va non plus.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Ensuite, les évaluations se sont faites de manière informelle avec le personnel encadrant l'activité, après chaque activité, pour en pointer les forces et les faiblesses ainsi que mettre en place des ajustements. Aujourd'hui, par manque de temps, cette évaluation est moins systématique mais sera sous peu formalisée sous forme d'une fiche d'évaluation. Il n'y a pas actuellement d'évaluation auprès des participants, hormis les retours informels faits de manière orale.

'Bon je peux dire que ça a un impact, à la fois oui et non. Oui dans la mesure où ceux qui retournent au travail par cet accompagnement, parce que la cellule fait partie d'un service 'insertion', donc c'est un plus. S'ils retrouvent un travail et qu'ils s'ouvrent un peu plus et qu'ils sortent de l'isolement, qu'ils deviennent moins dépressifs, ça c'est positif, c'est même quantifiable. Mais les autres qu'on ne peut pas quantifier, c'est difficile de quantifier, c'est des personnes qu'on accompagne et qui continuent de venir mais qui ne sont pas encore sortis soit de la dépression, soit de l'isolement et tout, mais qui continuent de faire un effort de venir, là on peut dire qu'il y a un impact. Via les témoignages que nous avons, les gens nous disent: 'il faut continuer, c'est bien.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

α5.5.3 Résultats

'Ça demande beaucoup de temps de préparer quelque chose, ça demande beaucoup d'investissement de faire et ça a toujours une répercussion positive sur les gens. On n'a jamais eu une personne qui a participé à un atelier ou à une activité et qui est revenue en nous disant: 'vous ne me verrez plus'. Jamais.' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

Participer à un atelier cuisine, tout comme à d'autres activités organisées par le CPAS, permet aux personnes de prendre distance par rapport à leur vie quotidienne et les problèmes auxquels ils doivent faire face.

'Je suis très contente, j'ai 56 ans et cela fait très longtemps que je ne sais pas le faire, je n'ai pas les moyens. Cela me permet de voir d'autres choses que mes quatre murs, que mes problèmes financiers, familiaux,... je sors un peu de là. Pour moi c'est une petite survie parce que je suis avec des gens. [...] Entre travailler chez moi et travailler ici, rester entre mes 4 murs où j'entends le refrain éternel de mes ennuis qui sont dans les murs, parce qu'on a des souvenirs qui restent imprimés dans la maison, un moment donné il faut fuir le mauvais sort et alors retrouver une survie, de la joie de vivre en venant à des trucs comme ici.' (Participante, 56 ans, mutuelle)

Il semble également que cela permette de tenir le coup, de redonner du courage, voire l'envie de se réinsérer socialement pour les personnes isolées. L'atelier de cuisine permet aux participants de reprendre confiance en eux, de croire à nouveau en leur valeur, ce qui ne semble pas toujours possible dans le monde extérieur.

'Mais des histoires comme ça, ça me permet d'aller plus loin, de tenir le coup, parce que je ne suis pas seule égarée, sans un soutien, sans une parole, d'être là égarée comme une bête qu'on n'a pas envie de voir parce qu'elle sent mauvais de loin, qu'elle a des ennuis. Vous voyez là,

c'est pousser les gens au suicide. Je ne pensais pas que si ma vie est dure d'un côté, je ne pensais pas retrouver la légèreté et la gaieté de vivre, une confiance, une survie, la joie d'avoir envie de vivre en étant ici dedans parce qu'en temps normal, si j'avais pas connu tout ça, je me serais laissée mourir.' (Participante, 56 ans, mutuelle)

Ils repartent quand même revigorés, revitalisés et ça leur donne envie de se battre; et cela donne envie à certains de se réinsérer dans le tissu social, de se réinsérer sur le marché du travail. Parce qu'il y a notre cellule qui dépend du service 'insertion' [...] Et donc des personnes qui ont des compétences, qui ont des talents, qui ont perdu, qui n'ont plus cette envie de travailler et qui dépendent du chômage ou pas, ou qui s'isolent, comment est ce qu'il faut les remotiver? Notre rôle, c'est ça aussi en fait. Au-delà du plaisir, au-delà de l'aspect purement culturel, c'est de les accompagner dans ce processus pour qu'ils retrouvent cette envie de se battre.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Enfin, l'atelier permet aussi tout simplement de sortir de chez soi, pour rencontrer d'autres personnes.

*Je vais dire comme ça, toutes les occasions sont bonnes pour partir, pour sortir. Et puis aussi pour rencontrer des autres gens Et jusqu'à maintenant, tous sympathiques, aussi bien ceux du CPAS que les gens qui viennent; on n'entend pas dire du mal de l'un ou de l'autre, c'est vraiment... Respectueux. [...] **Et vous faites des nouvelles connaissances, des nouveaux amis?** Oui des gens qu'on ne connaît pas et tout de suite, on se tutoie. Je ne sais pas, moi je trouve que c'est agréable.'* (Participante, 78 ans, veuve non aidée par le CPAS)

Tci, c'est ça que je trouve très bien au niveau de la cellule culturelle, c'est que ça aide quelque part à maintenir toujours dans un réseau social, peu importe le milieu ou même les âges, parce qu'il y a des plus jeunes, il y a des plus âgés, ça maintient bien, je trouve. Maintenant je vois que ça fait énormément de bien aussi, j'ai ma maman qui fait partie de ce groupe là aussi, et je vois que ça lui fait énormément de bien aussi même si elle a des soucis de santé.' (Participante, 52 ans, bénéficiaire du RIS)

*'Cela change que de rester renfermé. Et cela remonte un peu le moral. **Vous vous réjouissez de venir à l'activité?** Ah oui. Et ça nous permet de rester plus jeune. Si vous faites une activité, il faut avoir; comment est ce que je vais dire, pas le courage mais il faut avoir la volonté de le faire. Et je pense que ça, ça fait du bien pour ne pas vieillir trop vite.'* (Participante, 68 ans, pensionnée non aidée par le CPAS)

a5.5.4 Bonnes pratiques et obstacles

Avant de débiter l'atelier de cuisine, une enquête qualitative avait été réalisée afin de recueillir les attentes des usagers et de ne pas imposer des activités que le per-

sonnel du CPAS aurait choisies. Cela permettrait d'être davantage en adéquation avec les demandes de la population.

'Alors ça après, nous avons fait aussi une fiche d'enquête pour ne pas donner l'impression que nous imposons des activités [...] aux citoyens. Mais c'est aussi de partir des citoyens pour recueillir leurs attentes, leurs savoir-faire aussi. [...] Pour voir un petit peu leurs intérêts mais en même temps, détecter des talents. [...] Et donc on a une petite farde où on a quand même déjà au début des réponses.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

La mixité du groupe peut être considérée comme une bonne pratique. En effet, plusieurs interviewés mettent en avant l'importance d'avoir un groupe composé de personnes venant d'horizons différents. Les origines culturelles, l'âge, la situation sociale, etc. sont très variés au sein du groupe, ce qui permet notamment de ne stigmatiser personne. Tout le monde est mis sur pied d'égalité, ce qui permet aux participants non seulement de se sentir un peu plus à l'aise mais également de prendre conscience qu'ils ont de la valeur.

'C'est aussi pour ça qu'on a ouvert le groupe à d'autres partenaires. C'est pour éviter ce côté: voilà, le CPAS va sortir les pauvres. C'est pas ça qu'on veut. On veut créer des liens, on veut que les gens aient envie de se revoir. Y'a des gens qui habitent le même quartier et qui ne se connaissaient même pas et qui maintenant vont prendre le café chez l'un, chez l'autre. [...] On essaye aussi de les envoyer chez nos partenaires. [...]' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

'Donc nous essayons aussi de favoriser des échanges. Développer la mixité aussi, la mixité culturelle, interculturelle, intergénérationnelle aussi parce qu'on a organisé des activités, des ateliers cuisines où on a eu des enfants, des adultes, des personnes de différents horizons qui sont venues. Et surtout inviter de temps en temps des personnes qui ne sont pas forcément des usagers du CPAS. Parce que la finalité, c'est quoi? C'est qu'on n'a pas envie de stigmatiser ces personnes-là.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

La mobilisation des publics afin qu'ils participent aux activités pose souvent problème. Le CPAS de Braine-l'Alleud encourage la participation grâce à un folder distribué tous les deux mois dans les boîtes aux lettres et au sein du CPAS, grâce aussi au bouche à oreille et grâce à une information ciblée auprès des personnes qui pourraient être intéressées. Souvent, c'est le premier pas qui est difficile. Pour pallier cette difficulté, présenter l'usager aux responsables des activités ou accompagner la personne qui viendrait pour la première fois à un atelier, quitte à s'éclipser en cours de route semblent des stratégies payantes. Cela permet de lever des barrières qui pour beaucoup semblent infranchissables.

Une bonne pratique semble également être le fait que l'atelier ne dépend pas du service social de première ligne. En effet, il semblerait que certaines personnes puissent encore craindre voir leur RIS suspendu s'ils ne satisfont pas aux propositions faites par leur assistant social.

'Il faut créer un lien et il est peut-être plus difficilement faisable par le service de premier ligne parce qu'il y a ce côté finance, contrôle, ce côté vital. Car il y a encore la crainte que s'ils font quelque chose qui déplaît à leur assistant social, ils risquent de ne pas recevoir leur RIS.' (Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

Les ateliers de cuisine, tout comme bon nombre d'autres activités organisées par le CPAS ou d'autres structures s'interrompent pendant les vacances scolaires. Cela semble problématique pour les usagers, qui se disent 'perdus' lorsqu'ils n'ont plus ces repaires. Par ailleurs, certains évoquent la difficulté de s'y 'remettre' lorsqu'il y a reprise des activités.

'Comme on est tous à la même enseigne, moi je peux vous dire que j'ai ma famille là-bas. C'est ma vraie famille et quand c'est les congés, je me sens perdue parce qu'il n'y a plus personne [...] Les deux mois de vacances, c'est la galère.' (Participante, 56 ans, mutuelle)

Remarquons également que les enfants sont admis au cours de cuisine: cela permet aux parents qui n'ont pas de solution de garde de participer à l'activité. C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles l'atelier de cuisine est organisé un vendredi: les enfants peuvent venir, même si cela termine un peu tard, car ils n'ont pas école le lendemain matin.

Les responsables de l'atelier de cuisine ont également prévu un moyen de transport collectif pour les personnes qui seraient dans l'incapacité de se déplacer jusqu'au local.

'Maintenant au niveau du déplacement, il y a des personnes qui ont des problèmes de mobilité. Donc nous, on organise des déplacements, on donne rendez-vous aux personnes inscrites et qui n'ont pas les moyens d'aller là-bas, de venir ici vers 5h, 5h30, comme ça on fait la navette pour aller les déposer et les ramener.' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

Enfin, terminons par un obstacle usuel dans les CPAS en matière d'activation sociale: les moyens sont restreints et l'investissement du personnel doit être important et constant pour assurer le succès des activités. Le risque est un essoufflement sur la longue durée.

'Le fait d'avoir peu de moyens demande beaucoup d'énergie: il faut chercher jusqu'à ce qu'on trouve. Il faut plus de personnel surtout car il doit chaque fois être présent et il n'y a pas que

L'atelier cuisine. Une partie du travail se fait bénévolement car il y a trop de travail à faire.'
(Responsable du service Réinsertion professionnelle, sociale et culturelle)

La gestion est stricte, la demande est là. Et donc il y aura un essoufflement et à un moment donné, on sera démotivé si on n'a pas les moyens. En tout cas nous actuellement, on a même dit la dernière fois, qu'on réduise un peu les activités. C'est vrai qu'il faut des résultats mais ce n'est pas l'approche 'résultats' qu'on doit mettre en priorité mais c'est surtout que nous-mêmes, on garde l'efficacité et qu'on voit notre capacité de gestion aussi. Parce qu'à deux, pour une cellule qui continue à se développer, à terme cela va être très difficile. Donc s'il n'y a pas plus de budget, il n'y a pas plus de motivation. Il faut motiver la troupe, il faut moins d'administratif et quand on résout tout ça, à mon avis, on peut toujours...' (Attaché à la cellule d'Insertion sociale et culturelle)

α5.6 Bruxelles - Comité des spectateurs

α5.6.1 Fiche de projet

α5.6.1.1 Brève description

Le CPAS de Bruxelles délègue les activités d'activation sociale qu'il propose, notamment au Théâtre Les Tanneurs. Depuis 2003, le Théâtre propose un ensemble d'activités culturelles au public défavorisé du quartier, dont des usagers du CPAS. Une de ces activités est le Comité des spectateurs dont il sera question ici. Il s'agit de proposer à un groupe d'environ 200 inscrits d'assister à un spectacle et de rencontrer, avant qu'il n'ait lieu, l'équipe artistique de ce spectacle pour une rencontre autour d'un repas. Cette rencontre est suivie, pour ceux qui le souhaitent, d'un atelier dit Traces qui propose de laisser une trace du spectacle sous forme d'art. Une vingtaine de personnes participent à chaque Comité tandis qu'une poignée participe à l'atelier Traces.

α5.6.1.2 Groupe-cible

Le Comité des spectateurs s'adresse à un groupe-cible déterminé selon trois critères que le Théâtre a élaborés au fur et à mesure (notamment pour justifier l'accessibilité à prix réduit aux spectacles): (1) être habitant du quartier, (2) bénéficier d'une allocation sociale, quelle qu'elle soit et (3) avoir besoin d'un accompagnement vers les œuvres contemporaines ou être isolé. Environ huit usagers du CPAS participent régulièrement au Comité des spectateurs.

a5.6.1.3 La pratique

Tous les deux mois, le Théâtre envoie par mail ou par voie postale à environ 200 personnes (qui se sont inscrites au listing du Comité des spectateurs) un programme avec une explication des spectacles à venir et une fiche d'inscription qui doit obligatoirement être rendue si l'on souhaite participer à une activité. Le programme propose une quinzaine de spectacles par an (une fois chaque spectacle de la saison du Théâtre), accessible moyennant 3 euros ou un Article 27 aux 200 personnes. Environ 20 à 25 personnes s'inscrivent effectivement pour chaque spectacle. Une heure trente avant le spectacle, le Comité se réunit autour d'une table pour discuter avec l'équipe artistique du spectacle qui explique son parcours, l'œuvre, etc. Un repas est ensuite servi et les personnes dînent ensemble avant d'assister au spectacle. Il n'y a pas de moment de rencontre après le spectacle pour les personnes y ayant assisté. C'est pourquoi l'atelier Traces a été créé. Il a pour but de laisser une trace sous forme d'art plastique du spectacle vu. Les œuvres sont alors exposées à l'entrée du Théâtre. Entre 2 et 6 personnes participent à cet atelier.

a5.6.2 Origines et organisation du projet

Débuts: Depuis 2003, le CPAS collabore avec diverses institutions culturelles, dont le Théâtre Les Tanneurs. Le CPAS délègue ses activités d'activation sociale moyennant financement. Le Théâtre cherchait quant à lui une aide pour mettre en place une série d'activités avec un public déterminé. En effet, il souhaitait donner suite en termes de participation à un projet de spectacle mené avec les personnes du quartier.

'Le CPAS de Bruxelles nous a fait confiance, il avait vu, déjà, le type de travail qu'on pouvait mener, et donc c'est comme ça qu'est né le partenariat avec le CPAS. Et donc depuis 2003, on est en partenariat avec le CPAS de la ville de Bruxelles, ce qui pour nous a été quand même une aubaine, parce que ça, on avait déjà cette volonté de travail, mais grâce aux moyens que le CPAS a pu dégager pour nous aider à ça, on a vraiment pu mettre beaucoup de choses en place.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

Participation: Le Comité des spectateurs réunit entre vingt et vingt-cinq personnes par Comité. Ces personnes sont invitées car elles répondent aux trois critères établis par le Théâtre et sont inscrites dans le fichier de participants du Comité qui compte environ 200 membres et qui est en constante évolution. A chaque spectacle, il faut s'inscrire moyennant un talon-réponse. Comme évoqué plus haut, ce n'est pas exclusivement un public d'utilisateurs du CPAS qui participe au Comité. En effet, il y a environ une personne sur trois par comité qui est usagère du CPAS, dans un sens large.

Les bénéficiaires du CPAS peuvent être informés du Comité des spectateurs de diverses façons. Il y a bien entendu le bouche à oreille mais aussi, la participation à d'autres projets du Théâtre ou encore via les référents culturels. Ces derniers sont présents dans chacune des Antennes sociales du CPAS de Bruxelles et ont notamment pour mission d'informer les usagers du CPAS de l'existence de telles initiatives. Certains en discutent avec les usagers, d'autres affichent l'information, etc. Egalement, un stagiaire assistant social du Théâtre est chargé d'informer les usagers du CPAS et a, par exemple, accompagné un groupes d'usagers en excursion afin de pouvoir prendre le temps de leur expliquer le Comité lors du voyage en car.

Le Théâtre propose d'autres activités que le Comité des spectateurs. En effet, il organise également des ateliers d'écriture et de théâtre. Tous ateliers confondus, il y a eu 1170 participations (une personne participant à 2 ateliers compte donc 2 participations) en 2010 dont 402 ont été réalisées par des bénéficiaires du CPAS. Notons que 'bénéficiaire du CPAS' est entendu de façon large et ne se limite pas aux personnes bénéficiant du revenu d'intégration sociale.

Parce qu'on s'est posé, justement, la question de se dire mais qu'est-ce qui fait qu'on a beau essayer de mobiliser les gens devant une offre culturelle qui est quand même relativement importante [...] qu'est-ce qui fait que quand on parle aux gens, en disant: 'vous savez, il y a une activité culturelle qui se propose pour vous et ainsi de suite, est-ce que ça vous intéresse?'. Donc on a fait l'expérience, [...] il y a septante personnes qui disent: 'Oui, moi ça m'intéresse' et le jour où on organise l'activité, plouf, on est avec vingt-cinq personnes. Qu'est-ce qui fait ça? Et bien on s'est aperçus de ceci: nous on a d'abord essayé de dire: 'Ben c'est parce que les gens, ils nous disent ça pour nous faire plaisir et qu'il y a un désintérêt par rapport à la culture'. Ils ont un peu peur quoi, l'assistant social qui dit: 'Il y a une activité culturelle' et l'autre qui tremble en disant «on va supprimer mon revenu d'intégration si j'y vais pas'. Il faut reconnaître, parfois, il y a ce truc-là qui s'installe. Mais c'est pas vrai quoi, en réalité. Ce dont on s'est aperçus, c'est que le public bénéficiaire CPAS est un public extrêmement changeant et mobile. Comment, je vais l'expliquer, c'est que, de un [...] parmi ces septante personnes [...], il y en a qui ne sont pas venus à l'activité parce qu'on les avait envoyés en formation. [...] D'autres ont déménagé, parce que ces gens sont très mobiles, finalement. [...] Un troisième a trouvé un emploi. Donc il y avait autant de raisons valables, j'ai envie de dire, mais qui ne relevaient pas du désintérêt par rapport à l'offre culturelle, qui étaient simplement une modification dans la vie des gens quoi. Et ça, du coup, quand même, ça nous a un peu rassurés quoi. [...] Quant à l'autre partie du public, je crois qu'il y a un public mais, allez, pour faire court, qui pour différentes raisons, on est parfois dans de telles situations sociales qu'il est difficile d'ouvrir ces gens à la culture quoi, je veux dire, ou de leur faire comprendre que la culture puisse être un outil d'émancipation quoi. Quand on a des, comment j'ai envie de dire, des accidents de la vie tellement forts, il y en a, on va pas se voiler la face, qui relèvent de la santé mentale, donc tellement ils ont ramassé des coups sur la tête et que donc aller avec des gens comme ça, leur parler

d'émancipation culturelle, prrt. Et puis, en même temps, je vous parle, je me dis aussi c'est parfois très difficile, si on n'a pas été [...] un peu baignés de culture, c'est difficile. C'est difficile de faire comprendre à quelqu'un qui est dans la rue, qui n'a jamais connu d'autre schéma, que de lui dire: 'Viens au Théâtre Les Tanneurs, à l'atelier d'écriture tu pourras t'exprimer'. C'est très très difficile. Ça nécessite une autre forme d'approche et une autre méthode que d'avoir des référents culturels, je vais dire. Ou en tout cas, d'avoir une autre mission, plutôt, dans le cadre du référent culturel, qui va au-delà de simplement apporter une information. C'est tout un travail lourd, difficile. On l'a fait, vous savez, on a fait une formation pour nos référents culturels sur comment motiver les publics, donc justement avec Article 27. Qu'est-ce qu'on peut mettre en place pour motiver les publics, comment est-ce qu'on peut aborder la question culturelle avec des publics.' (Chargé de projet Cellule communautaire et partenariale).

Finances: Le CPAS finance les projets du Théâtre à hauteur de 75 000 euros avec le Fonds de participation culturelle, sportive et sociale. Si l'on compte 402 bénéficiaires du CPAS, le coût de chaque participation est environ de 185 euros. Si l'on compte tous les participants, qu'ils soient ou non usagers du CPAS, une participation coûte en moyenne 65 euros au CPAS de Bruxelles. Le Théâtre Les Tanneurs débloque quant à lui également un budget d'environ 75 000 euros afin de mettre les divers projets de quartier en œuvre.

Investissement de personnel: Le Théâtre rémunère toutes les personnes impliquées dans les projets, il n'y a pas de bénévolat.

Justement, donc c'est ça. Donc nous, comme c'est un travail artistique et qu'on a un théâtre professionnel, reconnu par la Communauté française, on met un point d'honneur, justement, à ce que tout l'encadrement soit professionnel. Et donc qui dit professionnel, dit payé aussi, oui.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

Collaborations: Le CPAS de Bruxelles collabore avec des partenaires culturels extérieurs pour ses activités d'activation sociale. C'est un choix qui a été fait dès le départ, notamment en raison de la densité des acteurs performants en la matière sur le territoire de la commune, acteurs par ailleurs en demande de collaboration.

'C'est un choix qui s'est imposé d'emblée, je pense. [...] Puisqu'il y a des [...] des acteurs performants en tout cas sur le territoire de Bruxelles, par rapport à, d'abord, par rapport à l'offre culturelle, mais aussi, j'ai envie de dire, on est aussi en plein dans la pleine mouvance des lieux culturels qui veulent s'implanter dans les quartiers. Donc il y a cette mouvance-là, quand même, qui... Donc on n'allait pas, nous, se substituer à cette efficacité-là, j'ai envie de dire. Donc il y a des gens dont c'est le métier, qui font ça très bien. Je sais qu'il y a certains CPAS où par exemple c'est eux-mêmes qui organisent des ateliers d'activités, mais vous savez, on a quand même, ici, sur l'année 2010, aidé plus de dix-sept mille personnes. Donc ce n'est pas la

même convivialité, si je peux utiliser le mot, que par rapport à un autre CPAS où du coup, il est plus aisé de faire intervenir un animateur dans la structure, qui va faire des animations avec les bénéficiaires. [...] Ici, il y en a quand même, je vous dis, dix-sept mille aidés et qui justifie aussi le fait que nous ayons instauré la présence d'un référent culturel dans chaque antenne sociale.' (Chargé de projet Cellule communautaire et partenariale).

Les partenaires ne poursuivent pas forcément le même objectif; objectifs qui ne sont toutefois pas inconciliables. En effet, le Théâtre souhaite exercer une mission artistique uniquement tandis que le CPAS souhaite, en finançant le Théâtre, assurer une mission sociale.

'Nous, en tant que lieu théâtral, il n'y a pas d'idée d'apporter, on n'a pas des missions sociales. Donc on a des missions artistiques. Donc l'art, qu'est-ce qu'apporte l'art? Voilà, moi je ne sais pas répondre à ça. **D'accord. Donc vous, c'est vraiment, vous restez dans la dimension artistique? Oui. Et vous n'entrez pas, finalement, dans le domaine social?** Non, on ne saurait pas. [...] Donc notre, nous on est un théâtre, donc on travaille la matière artistique, l'art, mais à qui elle s'adresse, nous, on vise qu'elle s'adresse à tout le monde. Et donc on cherche les relais associatifs et ce partenariat en est un très très bon exemple, qui nous permet d'arriver à parler avec tout le monde de ce qu'est l'art et après, la personne, là-dedans, en retire ce qu'elle veut. Et alors, dans le partenariat, et c'est pas toujours évident à faire passer auprès des travailleurs sociaux, c'est pas, le travailleur social n'est pas là pour savoir ce que ça peut apporter à la personne. C'est la personne qui le sait, ça, elle ne le sait peut-être même pas. C'est en venant et en faisant l'expérience qu'elle va peut-être se rendre compte de ce que ça lui apporte.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

'Alors, moi je vais être très clair par rapport à ça. C'est clair que, en tout cas, c'est la culture comme objet d'émancipation. [...] Parce que c'est souvent la bagarre qu'on a d'ailleurs parfois avec le champ culturel, j'ai envie de dire. [...] Et donc, je le dis souvent, par rapport à un acteur culturel, quand il s'agit notamment d'ateliers en tout cas, pas le fait d'aller assister à une pièce de théâtre, parce que ça, c'est un produit qui est fini, qui est présenté et la personne se contente d'être spectateur et pas «spec-acteur», comme on dit maintenant, donc elle va juste voir la pièce, et c'est tant mieux, c'est très bien aussi, je n'ai rien à dire par rapport à ça. Mais dès le moment où on s'inscrit dans un atelier avec une production de quelque chose, pour l'acteur social, me semble..., non pas me semble-t-il, je suis convaincu qu'en fait, c'est pas le produit fini qui a de l'importance, mais c'est le voyage qui amène au produit fini, qui a de l'importance. Par contre, pour l'acteur culturel, c'est le produit fini qui aura de l'importance. Donc s'il travaille avec un public défavorisé, on va surtout s'inquiéter, chez l'acteur culturel, de la qualité du produit fini. Et nous, on va plutôt se dire, en tant qu'acteur social, que la caméra tremble un peu, dans l'atelier vidéo, mon dieu quoi, c'est pas bien grave.' (Chargé de projet Cellule communautaire et partenariale).

Evaluation: Il n'y a pas d'évaluation formelle auprès des participants aux ateliers, si ce n'est informelle. Par contre, le Théâtre rend chaque année un rapport au CPAS qui prend la forme d'une évaluation. Ce rapport comprend notamment une présentation du projet global du Théâtre contenant des éléments sur l'objectif, le public cible, les partenaires, la méthodologie, le déroulement, l'évaluation qualitative et le nombre de participants au projet. Il détaille ensuite chaque atelier selon les mêmes axes.

'[...] à partir de 2010, on est dans une logique plus individuelle, on doit plus justifier de la participation de personnes bien identifiées. Jusque là, on ne me demandait pas de rentrer exactement le nombre de personnes CPAS. [...] Ils sont beaucoup plus regardants maintenant à ce que ça devienne une aide individuelle, parce qu'il y a eu... Enfin, ça ne doit pas être un subside culturel, c'est un subside à l'intégration, et donc il y a, en plus, comme la culture est communautaire et ça c'est un subside fédéral, donc il y a eu des tensions, donc voilà. Donc maintenant, on doit... Donc on a fonctionné à hauteur d'un nombre de participants. Donc pour 2011, on devait justifier de soixante participants.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

a5.6.3 Résultats

Le partenariat développé avec le Théâtre permet aux participants de faciliter l'entrée dans un lieu culturel qu'ils n'auraient sans doute pas fréquenté autrement. Par ailleurs, il permet d'ouvrir les personnes à diverses formes artistiques telles que la danse, le théâtre, etc.

*'Et donner goût au théâtre. Parce que si maintenant ils vont aux Galeries, ou ailleurs, c'est parce qu'ils ont connu le théâtre ici. **Et vous croyez que les gens, du fait d'être venu ici au Comité, parfois ils vont dans d'autres théâtre?** Ils vont à la Galerie, ils vont à l'opéra [...] S'ils n'avaient pas connu le Comité, ils ne seraient jamais venus faire *We can be heroes*, un autre projet. **Donc on pourrait dire que le Comité, c'est un premier pas pour faire d'autres choses?** C'est un tremplin, c'est un tremplin, parce qu'il faut franchir des pas, parce qu'il se dit, il se sent pas bien, il se dit: *ma veste est pas comme tous les autres* et ils lui font un petit compliment, et il y va.'* (Participant, 62 ans, travaille dans une association)

De plus, le fait d'organiser ce type d'activité en groupe, permet de faire franchir le pas qu'on ne ferait probablement pas seul.

*'[...] Le lendemain, il parle encore de la pièce de théâtre ailleurs et la personne: 'ah, mais je savais pas que t'allais au théâtre, moi j'osais pas, j'vais aller avec toi'. **J'osais pas. Ça permet aux gens de franchir le pas?** Ben ouais. Abdel, il me dit: 'j'ai un copain qui*

voudrait faire le mois prochain', ben il est le bienvenu.' (Participant, 62 ans, travaille dans une association)

Le Comité permet également la rencontre de personnes et de faire, le temps d'un Comité, partie d'un groupe où tout le monde est l'égal de l'autre, même si le rapport à la culture des participants diffère parfois fortement. Les participants rencontrés parlent d'une activité qui change du quotidien et qui permet de se changer les idées.

'Mais ce qui est le plus intéressant, c'est qu'en dehors de ça, du coup, ces gens ont développé un réseau d'aide au sein de ce groupe quoi. [...] Donc on a vu des réseaux, comme ça, informels, d'échange de services qui se sont mis en place. Et pour nous, ça, c'est gagné. Quand un gars quitte un atelier, comme on a vu aussi, et dit: 'Je souhaiterais poursuivre une formation en photographie, parce que finalement, les images, ça m'intéresse', on a gagné quelque chose quoi. Et je reviens toujours à dire, et donc du coup peu importe que la première image du film vidéo soit tremblotante si par après, il y a des gens qui disent: 'Ah! je suis capable de quelque chose'. Et je ne suis pas occupé à faire de l'image d'Épinal, c'est une réalité. Alors, je vais aussi temporiser, on va dire, du coup, c'est pas dix-sept mille personnes qui sont dans ce registre-là. Mais je veux dire, c'est vraiment une bonne amorce quoi. Si on est capables de considérer qu'effectivement, la culture c'est un outil d'émancipation et que c'est pas de la culture pour de la culture, c'est-à-dire cette confusion que parfois les gens font en utilisant les moyens comme devant un but, ça marche pas. Enfin, si, ça marche, mais donc c'est un peu tronquer l'aventure, de toute façon. Donc, non, moi, c'est clair, ça doit rester un objet d'émancipation pour les publics et ça doit amener progressivement, effectivement, à une amélioration de son bien-être, de son cadre de vie. Ça ne doit pas non plus nécessairement être le truc qui va déboucher sur un emploi, même si on connaît tous les gars qui a fait un atelier théâtre et qui, du coup, ça l'a sorti de sa timidité et que du coup, j'aime pas beaucoup le mot mais enfin, il sait mieux se vendre et des choses comme ça, c'est des choses qui effectivement existent quoi.' (Chargé de projet Cellule communautaire et partenariale).

'C'est rencontrer des gens, et être digne. Parce qu'il n'y a personne qui sait qu'ils ont payé 1,25 euros, on les considère comme... le but de l'intégration est atteint. J'ai ma dignité, je vais voir une pièce de théâtre.' (Participant, 62 ans, travaille dans une association)

a5.6.4 Bonnes pratiques

Une première bonne pratique que l'on peut relever est la collaboration et même délégation de l'activation sociale du CPAS à un acteur de terrain qui cherche à se spécialiser en la matière, ou du moins à rencontrer le public plutôt défavorisé du quartier dans lequel il s'inscrit. Le Théâtre Les Tanneurs possède en effet une expertise que le CPAS n'a pas.

Afin de mobiliser le public, le Théâtre et le CPAS collaborent de manière étroite: le Théâtre informe régulièrement les référents culturels de toutes les antennes du CPAS de Bruxelles des activités organisées. C'est donc bien un partenariat en matière de mobilisation et d'information du public qui est organisé. Sans ce partenariat, il serait difficile pour le Théâtre d'accéder à une partie de la population pour laquelle les ateliers sont organisés.

'C'est toujours ce qui est un peu le plus difficile, c'est ça, c'est que l'information arrive aux personnes, en fait. Et leur arrive de manière traduite, entre guillemets. C'est pas juste de savoir qu'il y a un atelier avec Zoujou, les gens voient ça, les personnes justement bénéficiaires de CPAS vont pas se dire qu'elles vont venir. La personne qui va venir, c'est celle qui connaît déjà la qualité de ça ou qui a entendu parler du projet et tout ça. Donc c'est comment les travailleurs sociaux peuvent se faire relais et dire à la personne, mais vraiment personnellement: 'Toi, ça peut t'intéresser, va voir, vas-y, essaye', le fait de dire que justement, il ne faut pas avoir peur de pas savoir, d'essayer quoi, qui va donner la confiance d'essayer et du coup, voilà. Donc les relais sont très très importants pour ça.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

Par contre, un obstacle soulevé concerne l'accès aux fichiers des usagers du CPAS. Si le Théâtre doit justifier de la participation d'usagers du CPAS, il n'a néanmoins pas accès aux dossiers de ces usagers et ne peuvent donc pas cibler davantage le public, en raison de la confidentialité des informations.

'Une difficulté qu'on a, c'est qu'on n'a pas droit à voir les fichiers du CPAS. Et ça, c'est déontologique, mais c'est un problème, parce que les bénéficiaires sont parfois beaucoup plus curieux.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

En matière d'offre, le Théâtre est flexible et s'adapte au public et aux contraintes extérieures. De plus, les responsables du projet global suivent de près le projet.

'Donc c'est pour ça que je dis nous on a des choses qui sont proposées, mais qui sont flexibles par rapport à la réalité aussi et parce que je suis la chose, on en a encore parlé avec les artistes, qu'il y a Léopold derrière, les référents aussi, je veux dire, on est vraiment dans une co-construction, à ce moment-là, on essaye d'être alors au plus proche de ce qui est réalisable concrètement. Parce que c'est toujours ça qui est difficile. Les propositions peuvent être chouettes, si elles ne rentrent pas, c'est souvent une question de timing, c'est bêtement des trucs comme ça parfois, qui font qu'on n'arrive pas à avoir la participation, parce que simplement les temps ne sont pas en, ne s'adaptent pas. [...] on est, moi, dans une attention permanente à ce qu'on me dit et à renvoyer ça à l'artistique et inversement quoi.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

Afin de faciliter la participation, le Théâtre propose que les personnes viennent en groupe participer à certaines activités, ce qui semble faciliter l'accès au lieu culturel.

'Parce que ça fait peur de venir tout seul. En groupe, c'est pas un problème, ils viennent ensemble. Tandis qu'en individuel, faire le chemin, venir et tout ça, c'est pas si évident.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

Enfin, notons, que le groupe participant au Comité des spectateurs ne regroupe pas que des usagers du CPAS, il est mixte. Ceci a pour avantage de ne pas stigmatiser plus avant les usagers du CPAS.

'On est dans le vivant, on est avec des gens qui ne sont pas spécialement non plus faciles, qui ont des, il y a un tas de souffrances quand même, sinon ils ne seraient pas, voilà, il y a plein de raisons pour ça, mais c'est des situations quand même pas évidentes, d'être au CPAS. Quand je fais la fiche d'inscription et que je demande, parce qu'il y a une case, toujours, avec les inscriptions pour les projets 'Est-ce que vous êtes bénéficiaire du CPAS?', avant qu'ils ne mettent oui, même si c'est le cas, c'est pas facile hein, de dire oui, je suis bénéficiaire du CPAS. Donc c'est vraiment pas, voilà, il y a une susceptibilité, une sensibilité derrière tout ça et donc il faut pouvoir aussi être attentif à ça et ne pas stigmatiser. Donc c'est pour ça aussi que c'est chouette, les projets qu'on a, qui ne sont pas limités qu'aux bénéficiaires, parce qu'il y a un vrai mélange et là, on s'en fout de qui est de, du statut social. On est à faire quelque chose et on travaille.' (Responsable du Comité des spectateurs, Théâtre Les Tanneurs)

a5.7 Charleroi - Créa d'âmes, atelier de théâtre

a5.7.1 Fiche de projet

a5.7.1.1 Brève description

Créa d'âmes est un atelier de théâtre au sein de l'Espace Citoyen Porte Ouest de Charleroi. Créée en 2002 par un groupe de 7 femmes, cette troupe de théâtre regroupe aujourd'hui une trentaine de personnes. Elle conçoit, réalise et produit des spectacles de théâtre. La troupe réunit des citoyens de tous horizons et est supervisée par une bénévole, tandis que la conception artistique dirigée par un metteur en scène professionnel rémunéré. Créa d'âmes se qualifie de théâtre d'action citoyenne. Cette activité théâtre est reprise comme un atelier de l'Espace Citoyen, même si ses membres se considèrent comme autonomes de l'Espace Citoyen.

a5.7.1.2 Groupe-cible

Toute personne intéressée à s'inscrire dans le projet et à s'intégrer dans la troupe peut demander son adhésion. La participation à chaque projet n'est pas obligatoire.

'[...] au niveau de situation sociale on accepte tout le monde, mais il faut qu'ils soient intégrés dans le groupe! Oui il y a de tout. Franchement je pense qu'il y a de tout, il y a des gens, je te dis, ça part de l'analphabète, [...] elle parle très mal français pourtant elle est en Belgique depuis des années. Il y a Christiane qui écrit mais elle attache tout les mots, elle... tu vois? Elle est en apprentissage, elle est légèrement handicapée donc on a les personnes euh... comment je vais dire pour ne pas être vexant... des personnes intellectuellement... difficiles... [...] en partie je crois qu'on en a 4 -5. Et puis on a des gens très intellectuels, [...] on a quand même des gens comme Fabienne qui a été enseignante, on a Michèle qui travaille à l'hôpital comme chercheuse [...] Et puis on a des hommes au chômage, qui ont travaillé toute leur vie comme Jean ou des pensionnés, comme Luc ou comme Marc, ce sont deux pensionnés. [...] On a eu, malheureusement elle a arrêté elle, parce qu'elle a eu un bébé, une elle était artisan donc elle faisait des... donc c'était très chouette quand elle venait, elle organisait des tas de trucs sur l'artisanat. [...] Ben on a des gens qui sont au CPAS hein, on a Maria qui est dans le revenu d'intégration, on a Béatrice qui est chômeuse longue durée, mais je te dis c'est vraiment un mixte un peu, je pense qu'on est vraiment le reflet de la société, en tout cas à Marchienne.'
(Directrice bénévole de la troupe)

a5.7.1.3 La pratique

Les ateliers prennent place le samedi de 10h à 13h et consistent en des répétitions ou autres ateliers (création de costumes, de décors, etc.). Créa d'âmes, c'est aussi des excursions ainsi que de nombreux temps d'écriture, de répétition, etc. supplémentaires qui se réalisent parfois au domicile des participants et en sous-groupes, selon les préférences de chacun. Le projet est de mettre en forme ce que les citoyens ont à dire, sous forme de spectacles de théâtre. Lorsqu'un spectacle est créé, plusieurs représentations en sont faites, dans divers endroits de la ville.

a5.7.2 Origines et organisation du projet

Débuts: La Troupe est une véritable 'émanation citoyenne'. Sept dames (Créa Dames) fréquentant l'Espace Citoyen pour des cours d'informatique avaient décidé de faire une pièce de théâtre par elles-mêmes et ont été soutenues logistiquement par le CPAS pour mener leur projet à bout (mise à disposition de locaux et matériel, demandes de subventions, etc.). Le groupe s'étoffe ensuite et devient un atelier de théâtre de l'Espace Citoyen Porte Ouest (Monceau-Marchienne) de Charleroi. L'espace citoyen se situe au cœur du quartier afin de mobiliser les habi-

tants et de les soutenir dans leur insertion. Il se veut notamment un espace de développement culturel et de projets.

*‘C’est pas une ASBL, c’est une association de fait qui s’est formée dans l’Espace Citoyen. Oui qui est pratiquement ... c’est vu un peu différemment de nous et de eux. Parce que pour eux, on est un de leurs ateliers, et en fait on est quand même très indépendants, très autonomes. **Mais eux vous considèrent comme un atelier au sein de l’Espace Citoyen?** Au sein de l’Espace Citoyen oui. Mais ils nous laissent carte blanche pour l’organisation de nos projets etc.’ (Directrice bénévole de la troupe)*

Participation: La participation se fait sur base volontaire et toute personne peut demander de participer aux projets. Il n’y a pas de recrutement à proprement parler, c’est le bouche à oreille qui assure l’adhésion de nouveaux participants.

‘Ça été une boule de neige. C’est-à-dire quand on a joué Créa Dames et que les gens venaient voir, ils aimaient bien. Ben donc ils demandaient: ‘Comment vous travaillez, etc. Et moi ça me plairait bien de faire du théâtre, est ce que je peux venir?’. Et c’est comme ça, de bouche à oreille.’ (Directrice bénévole de la troupe)

Parfois aussi c’est le CPAS qui envoie certains usagers pour une participation éventuelle.

‘[...] un travailleur social nous a dit: ‘Il faut qu’on aille voir Créa d’âmes parce que c’est un groupe bien’. Il y a deux ans qu’ils étaient en route, qu’ils avaient commencé, et quand je suis allée les voir, j’ai passé vraiment un bon moment parce que c’était toi, moi, un peu monsieur et madame tout le monde. J’ai dit si eux savent faire ça, pourquoi pas moi? Et j’ai voulu essayer et c’est comme ça que j’y suis quoi.’ (Femme, 59 ans, bénéficiaire du CPAS, participante depuis 4 ans)

Le toutes-boîtes, via un journal de l’Espace Citoyen semble également être une porte d’entrée.

La troupe se qualifie de ‘très mixte’ mais elle semble toutefois fort homogène du point de vue des origines (belges et italiennes) des participants. En effet, alors que l’Espace Citoyen est situé dans un quartier ‘mixte’ avec une forte proportion de personnes immigrées d’origine maghrébine, très peu de personnes d’origine maghrébine participent au projet. Il semble être difficile de faire participer certains groupes à tels types de projets. Néanmoins ils participent, mais en étant spectateurs.

Finances: Créa d’âmes est un atelier de l’Espace Citoyen mais ne dispose pas de source de financement propre. Chaque projet doit faire l’objet de recherches de

financements pour être réalisé. Il y a notamment les Budgets Participatifs du CPAS tout comme des subventions de la Communauté, de la Région, de la Province, etc.

Investissement de personnel et de ressources: L'initiatrice du projet et 'directrice' de la troupe est une bénévole d'une petite cinquantaine d'années. Elle travaille bénévolement mais préfère se qualifier de 'citoyenne active'. C'est elle qui est responsable de l'agenda des répétitions, de la motivation, de la recherche de fonds, des lieux où faire les représentations, etc. tandis que diverses personnes sont en charge d'autres aspects: le metteur en scène de la gestion artistique du projet, la costumière des costumes, etc. qui prennent la forme d'ateliers.

'Totalement bénévole, voilà. Bon bénévole euh ... disons que je suis plutôt une citoyenne active. Parce que bénévole ça veut dire je travaille pour quelqu'un, je travaille pour un organisme et ce n'est pas le cas. Je ne fais pas de bénévolat parce qu'en fait je suis une citoyenne active qui travaille au niveau du quartier et qui a ses quartiers à l'Espace Citoyen parce que c'est ce qu'il y a de plus facile pour la mobilisation citoyenne.' (Directrice bénévole de la troupe)

Toutefois, chaque projet émane bien d'un souhait des participants et les projets et ateliers ne sont donc pas organisés pour 'occuper' les participants.

La collaboration du coordinateur de l'Espace Citoyen et de son équipe semble avoir été importante. En effet, à l'origine de la création de la troupe, c'est cette personne qui a aidé à mettre certaines choses en place.

'Tu as dit au début que vous aviez été poussées, portées par l'Espace Citoyen, mais c'était qui dans l'Espace Citoyen? C'était le coordinateur hein. [...] Le coordinateur qui avait une équipe, qui était une équipe... ça se créait, elle était très motivée parce que ça venait de se créer et donc on avait envie de faire des choses importantes et... et là ils avaient trouvé matière à créer quelque chose sur le quartier.' (Directrice bénévole de la troupe)

La troupe bénéficie d'un local de répétition le samedi matin à l'Espace Citoyen dit 'le garage', espace dans lequel peuvent également être stockés décors et costumes. Elle peut également profiter de la cafétéria de l'Espace Citoyen si une personne du CPAS est présente.

Collaborations: La troupe est à l'initiative d'un projet de très grande envergure 'Mai'tallurgie' qui se crée tous les deux ans depuis 2008. Il consiste en un mois de fête et de réalisations artistiques et sociales autour de la métallurgie. Plusieurs associations et professionnels des Arts participent au projet financé par de nombreux partenaires.

Par ailleurs, la troupe collabore tout au long de l'année avec d'autres partenaires comme Avanti (ASBL, réinsertion professionnelle et sociale), le théâtre de la Guimbarde, la prison de Jamioulx, etc. Ces partenaires semblent essentiels dans la survie de l'atelier, notamment en termes financiers puisqu'ils avancent régulièrement les fonds nécessaires.

Evaluation: Aucune évaluation n'est organisée en tant que telle. Le renouvellement des projets et les succès rencontrés lors des représentations font en quelque sorte office d'évaluation au quotidien.

α5.7.3 Résultats

Les personnes prenant part à l'atelier Créa d'âmes parlent de beaucoup de résultats. Puisque le groupe est extrêmement hétéroclite et que les voies d'arrivée vers l'atelier sont très divergentes, il est aisé de comprendre que les résultats pour chacun diffèrent. Globalement il s'agit, pour les uns, de retrouver un espace de confiance où s'exprimer et reprendre des forces tandis que pour d'autres, il s'agit davantage d'un passe-temps. Néanmoins, les cinq participants que nous avons rencontrés évoquent l'idée de se sentir plus fort et d'avoir davantage confiance en eux-mêmes. Par ailleurs, les cinq participants rencontrés, reflets du groupe, semblent avoir rencontré de graves difficultés dans leurs vies respectives et semblent être arrivés à Créa d'âme dans le but de se reconstruire.

'Ben le fait que, je sais pas, je te dis une femme qui a une cinquantaine d'années, qui est italienne, qui ne sait ni lire, ni écrire mais qu'elle soit acceptée par vraiment... par exemple Caroline qui est chimiste, tu vois? Ben qu'il n'y ait pas de problème entre elles, je trouve que ça, ça redonne de la dignité tu vois.' (Metteur en scène de la troupe)

'Donc ça permet de sortir de l'isolement?' *Ab oui, surtout ça oui. Et tu te sentais seule avant Créa d'âmes? Oui, seule, avant Créa d'âmes, oui, oui. Seule malgré que j'allais à des ateliers. [...] Ici j'ai repris goût à la vie.'* (Femme, 59 ans, bénéficiaire du CPAS, participante depuis 4 ans)

'[...] ça m'a aidé à prendre confiance en moi, me sentir valorisé, euh pfff... faire quelque chose pour les autres alors qu'avant je faisais tout pour moi, me sentir utile.' (Homme de 45 ans, chômeur, participant depuis 2 ans)

'Mais ça c'est le chemin de fer, et ici je viens de réussir un examen, et je sors lauréat de mon examen et premier. [...] Donc c'est bien la preuve que le théâtre m'a apporté beaucoup plus que ce qu'on ne pouvait le croire [...] Et tout le monde m'a aidé ici. Ici? Dans Créa d'âme? Oui ici. Et aidé comment? On m'a soutenu moralement, on m'a encouragé, j'ai

été franchement... et voilà. Et bon ben cette réussite c'est à eux que je la dois. Et si tu n'avais pas été dans Créa d'âme est ce que tu aurais entrepris cette examen? Je ne pense pas.' (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

a5.7.4 Bonnes pratiques

Un des premiers éléments de bonne pratique consiste en l'agenda de Créa d'âmes: puisque le groupe est ouvert à des personnes de tous horizons, il se réunit le samedi matin, afin que les personnes travaillant la semaine puissent participer à l'atelier. Les autres moments nécessaires pour le projet tels que le temps d'écriture, les répétitions supplémentaires, etc. se font en fonction des disponibilités de chacun. Par ailleurs, chaque projet de pièce demande un ensemble de réalisations différentes qui permettent aux participants de s'investir de manière variable et en fonction des affinités qu'ils ont avec les différentes tâches à réaliser. Un des atouts de la troupe de théâtre semble par ailleurs être de pouvoir s'investir ou se désinvestir en fonction de ses occupations dans d'autres domaines de la vie, tout en continuant à faire partie de la troupe, et de ne pas se sentir obligé de prendre part à l'ensemble des activités.

'Est-ce qu'il y en a qui quittent parfois? Il y en a qui, qui ... Il y en a qui font comme moi, qui prennent un peu de recul parce qu'ils ont d'autres occupations entre temps. Donc pour moi pouvoir étudier, je ne savais pas faire partie de la troupe, mais bon maintenant je reviens quoi! J'ai fini d'étudier donc je reviens. Je reviens, je reviens mais heureusement d'ailleurs qu'il ait une place encore pour que je puisse revenir. [...] Comment est-ce que la personne revient après? C'est pas compliqué! On ne coupe jamais vraiment les liens! Déjà on les invite régulièrement, 't'as pas envie de jouer?' 'Non', ben d'ailleurs on en a une qui est là et qui ne joue pas avec nous pour l'instant, elle vient voir la répétition!' (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

Si les participants ne participent pas à l'ensemble des activités de la troupe (certains préfèrent écrire tandis que d'autres s'occuper des décors, etc.), il semble toutefois important de ne pas interrompre la continuité des ateliers. En effet, les participants seraient en demande d'une activité continue et non de projets espacés dans le temps. En lien avec ceci est la mobilisation constante des participants. Une personne, la 'directrice bénévole' comme on pourrait la qualifier, est en charge de cet aspect. C'est ce qui fait que les participants restent 'accrochés' au projet.

'Mais il faut trouver tout ça pour les garder. Si tu fais pas tout ça, ils abandonnent, ils baissent les bras, ils s'ennuient, ils s'en vont. Donc moi mon rôle c'est ça, je cherche plein de petit trucs où ils peuvent aller jouer. En gros, c'est un groupe qui doit être tous les temps stimulé pour que les gens restent accrochés et dès que l'on baisse

la garde ils abandonnent? *Tous le temps. Ah oui. Ben c'est peut-être pas qu'ils abandonnent mais ils font autre chose.* (Directrice bénévole de la troupe)

*Non mais tu vois, c'est ça, il y a une mobilisation qui doit se faire aussi hein. **Mais tu as l'impression de devoir toujours recommencer le même travail de remobilisation?** Tout le temps. Oui. Oui et c'est un, c'est constant, quand tu gères un truc comme ça si tu... tu es pas tout le temps en train d'être dans le mouvement de la mobilisation, de parler avec les gens, essayer quand même qu'ils restent mobilisés aussi. Parce qu'il y a une différence entre faire ça avec les gens et imposer au gens. Donc ça vient aussi d'eux, qu'ils aient envie... **D'où la méthode de travail en fait?** Voilà et il faut donner envie d'avoir envie. C'est un peu ça, c'est ça que je fais avec le groupe, je leur donne envie.* (Directrice bénévole de la troupe)

'Et si toi tu n'es plus là, qu'est-ce qu'il se passe avec Créa d'âme? On dit toujours que personne n'est indispensable mais je ne sais pas. Je ne sais pas parce que, moi personnellement je pense que ça ne continuerait pas, parce que je fais un travail que je crois qu'il n'y a pas beaucoup qui feraient... bénévolement. [...] Parce qu'ils ne savent pas mobiliser, parce que ça ne les intéresse pas au fond d'eux-mêmes. Tu sais, si tu fais marcher un truc c'est parce que toi t'as envie. Si toi t'as pas envie, si tu fais ton job, tu ne fais rien!' (Directrice bénévole de la troupe)

Plusieurs personnes de Créa d'âme fréquentaient déjà d'autres ateliers au sein de l'Espace Citoyen. Il semble que le fait que l'atelier prenne place dans un cadre où de nombreuses activités d'insertion sont réalisées facilite l'intégration des personnes dans le groupe et fait qu'ils continuent de projet en projet: ils se sont déjà investis dans d'autres groupes et savent le travail que cela demande.

'Et est-ce que c'était plus facile de venir dans le groupe du fait d'être déjà dans d'autres groupes ou dans d'autres activités? *Oui hein, je pense parce que je voyais, je côtoyais déjà certaines personnes qui venaient à l'Espace Citoyen. **Et donc ça, ça aidait?** Oui je pense que ça, ça m'a aidé et pfff c'est plus facile. Comme ça moi, atterrir et dire: 'je vais aller faire du théâtre, je vais arriver au théâtre', non. J'aurais eu du mal, quand même, je suis fort réservé, [...] non, c'est difficile.'* (Homme de 45 ans, chômeur, participant depuis 2 ans)

Donc il y avait une formation ici qui se faisait donc je suis venue à la formation, et c'est en venant ici que j'ai vu, parce qu'en fait je croyais qu'il fallait être absolument du CPAS pour venir ici, participer ou aider, mais ce n'est pas du tout le cas. Donc qu'est-ce que j'ai fait, ben j'ai pris note de tout ce qu'il se passait et je me suis rendue compte qu'il y avait des choses qui pouvaient m'intéresser et me combler, m'apporter du plaisir. [...] il faut essayer de... peut-être

de toucher à plusieurs choses avant de trouver la chose qui convient mais bon, c'est quand même... ça vaut la peine.' (Femme, 50 ans, invalidité, participante depuis 6 mois)

Une autre bonne pratique de l'atelier théâtre est que les projets sont choisis par les participants: on n'impose pas de pièce. C'est aux participants à décider des thèmes qu'ils ont envie d'aborder. Et, rappelons-le, l'investissement dans tous les projets n'est pas obligatoire, on peut continuer à faire partie de la troupe sans pour autant prendre une part active dans chaque projet.

'Ce sont des gens qui demandent à des artistes de les aider à mettre en forme ce qu'ils ont à dire. Donc tu ne viens pas comme Mère Teresa apporter la bonne parole, tu vois, en disant 'l'art est important', non.' (Metteur en scène de la troupe)

*'Tout projet, ben le projet il est décidé par tout le monde. **Le projet est choisi ensemble par tout le monde?** Tout le monde. On en fait rien... rien d'imposé. Voilà. On ne nous impose rien, on propose 'ah ben voilà on désirerait faire ceci, qu'est-ce que vous en pensez?'. Et puis ben 'ah moi je suis intéressé, je veux participer' et un autre va dire 'non moi je ne suis pas intéressé, ça ne me plaît pas'. Voilà, il n'y a aucune obligation. La seule obligation c'est qu'une fois qu'on s'est lancé il ne faut pas arrêter en chemin.'* (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

Enfin, évoquons que pour les plus démunis, et même si ce n'est pas la raison qui pousse à participer, il y a des remboursements pour les frais de déplacement et des repas ou collations sont prévues lors des répétitions et représentations.

*'**Et ceux qui en ont besoin, ils peuvent être aidés pour se déplacer?** Oui, il y a, il y a, de temps en temps je sais qu'il y a des, des, par exemple des carte de bus et tout ça qui sont quand même distribuées, voilà.'* (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

*'**Et par exemple pour les transports tout ça, tu es un peu aidée pour pouvoir venir, etc.?** Oui, oui. **Il y a un petit défraiement?** Voilà, on a un petit défraiement, [...] et le déplacement et tout ça, on va avoir un défraiement et on a, on a de quoi manger et boire à chaque représentation. **Donc ça ne te coûte pas de l'argent de venir faire ça?** Non, non. Non pas du tout, non.'* (Femme, 59 ans, bénéficiaire du CPAS, participante depuis 4 ans)

Quelques obstacles peuvent également être pointés. Nous l'avions évoqué, la troupe est motivée et tenue par une bénévoles. Si l'investissement presque à temps plein d'un bénévoles semble être une bonne pratique, elle est néanmoins un obsta-

cle: lorsque celle-ci ne pourra plus s'investir, la pérennité de l'atelier semble remise en cause.

*'[...] mais Anne-Marie, il n'y a pas de miracle, si Anne-Marie n'était pas dans ce groupe, je pense que le groupe se serait disloqué très vite. Parce qu'elle sait rappeler des gens, on va faire comme ça, on va faire comme ça. **Et elle vous rappelle tout le temps, elle vous sollicite.** Oui voilà, elle motive les gens, elle met une bonne ambiance.'* (Homme de 45 ans, chômeur, participant depuis 2 ans)

*'Oui, oui, Anne-Marie, Anne-Marie c'est notre, notre... c'est celle qui va nous rebooster quand on a un coup de blues... c'est un petit peu notre maman à tous. **Et sans elle se serait possible?** [Pause] Oui... oui. Difficilement, il faut le reconnaître parce que... difficilement mais oui. **Mais est ce qu'il faut quelqu'un, est ce que quelqu'un doit prendre ce rôle de lien?** Oui, moi je pense que dans tout groupe, que se soit un groupe familial ou pas, il faut un leader. [...] Anne-Marie est là pour 'Aller on y va! Aller on booste hein, on repart!'. Voilà. Anne-Marie, c'est notre moteur. **Et donc si Anne-Marie n'était plus là, il faudrait que quelqu'un d'autre jour ce rôle?** Il faut oui. Oui, oui. Mais je vais dire, dans l'importance qu'elle peut avoir dans ce groupe, c'est justement cette faculté qu'elle a de calmer les tensions. Parce qu'il ne faut pas oublier que si nous sommes un peu plus de 20 ici, ce sont 20 caractères différents, il y a des gens qui ont le sang chaud, moi j'en fais partie. [...] Donc il faut arriver à mettre tout le monde sur un même niveau. Ca ça demande énormément de, de... **D'énergie et de...** De l'énergie et puis du savoir-faire! Moi personnellement je ne crois pas que j'en serais capable.'* (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

Un autre obstacle est constitué par les ressources sur lesquelles l'atelier peut compter. D'une part, Créa d'âmes peut compter sur un local le samedi matin, prêté par le CPAS ainsi que profiter de la cafétéria de l'Espace Citoyen si un assistant social du CPAS est présent mais Davantage de ressources logistiques. Mais cela ne semble pas suffisant, un espace plus grand et plus approprié.

'Oui, peut-être pff, dans le milieu artistique peut-être d'avoir... un autre bâtiment peut-être, où l'on puisse vraiment avoir une scène. Parce que lorsque l'on répète ici, c'est bien, c'est bien parce que nous avons au moins un local mais quelques fois on est obligés de répéter aussi chez les acteurs, chez les comédiens, et c'est pffff voilà. Eh bien comme hier c'était à la maison, mais chez moi c'est un peu petit, malgré tout on a quand même réussi. C'est pas ça, quand on a envie on peut toujours mais c'est vrai que si on avait la possibilité d'avoir un théâtre même petit, même tout petit.' (Homme, 56 ans, travailleur, participant depuis 4 ans)

'[...] un endroit qui serait qu'à Créa d'âme, ou un endroit culturel dans Marchienne qui puisse accueillir Créa d'âme et d'autres, oui c'est ça voilà quoi. Ça c'est le nerf de la guerre. Un

locale centrale avec tout des... des choses qui gravitent autour [...]' (Femme, 50 ans, invalidité, participante depuis 6 mois)

D'autre part, les ressources financières de l'atelier semblent très limitées. En effet, le projet n'a pas de source de financement récurrente. A chaque projet, c'est la 'course au financement'. Il y a notamment les budgets participatifs du CPAS (maximum 2 500 euros par projet), des demandes à la Province, à la Fondation Roi Baudouin, à la Ville, etc. et qui reposent presque exclusivement sur les épaules de la responsable bénévole. Si jusqu'à présent le manque de ressources n'a pas encore été un obstacle pour un projet, il pourrait le devenir et ce au 'dernier moment' car les projets n'attendent pas de pouvoir compter sur un financement pour être lancés.

*'C'est vrai que le même problème qui revient à chaque fois c'est l'argent, l'argent, l'argent. **Ça revient toujours?** Tout le temps, c'est la chose la plus importante. C'est la plus grosse difficulté, c'est l'argent.'* (Directrice bénévole de la troupe)

'Ben le problème, des fois on est limités au niveau des budgets. Donc là il y a un souci, même si on est bénévoles, pour fonctionner, il faut quand même le metteur en scène, il faut quand même, oui, certaines salles, les musiciens, là ce sont des professionnels, on n'a pas de musicien bénévole. Donc des fois c'est pas toujours évident mais ça, Anne-Marie vous le dirait bien, mais c'est pas toujours facile. Je pense que là, je pense qu'il faudrait donner, au niveau des politiques tout ça, ils devraient essayer de prendre plus conscience de ça que des ateliers de théâtre des choses ainsi c'est important pour le public parce que ça les aide à s'intégrer, à se... c'est un plus. Je pense que je serais tout seul à la maison, avec mes problèmes de dos, je serais peut-être en dépression, je serais peut-être euh... vous voyez? Et il y a des gens qui viennent ici, qui étaient mal et qui, ils ont repris confiance en eux.' (Homme de 45 ans, chômeur, participant depuis 2 ans)

a5.8 Uccle - Pré-trajet Fonds Social Européen

a5.8.1 Fiche de projet

a5.8.1.1 Brève description

Le pôle remobilisation du service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS d'Uccle organise deux groupes de 'pré-trajet d'activation', financés en partie par le Fonds Social Européen (FSE) depuis 2008. Les groupes se réunissent pendant une année complète et l'objectif déclaré est triple: réduire la distance entre le public et l'insertion socioprofessionnelle, réaliser l'intégration sociale et si possible l'intégration professionnelle, permettre la stabilisation sociale et personnelle.

‘Alors le projet a duré une année, si je ne m’abuse. Et donc le principe était... en fait il était prévu pour des personnes qui sont un petit peu en marge depuis déjà un certain temps. Je ne suis pas dans la confiance des critères de sélection mais d’après ce que j’ai compris, c’était ça; et alors le but était d’un petit peu resocialiser ou resocialiser. [...] Donc d’une part, retrouver un rythme, donc voilà se lever, etc. Quand on n’a rien à faire, évidemment...’ (Participant, 37 ans, d’origine marocaine, groupe Construire mon projet, en formation)

α5.8.1.2 Groupe-cible

Deux groupes sont constitués par les agents d’insertion responsables du projet, en collaboration avec les assistants sociaux de première ligne. Le premier groupe s’intitule ‘Fabrique de soi’ et regroupe des personnes d’origine étrangère en mal d’intégration et ne maîtrisant pas bien le français tandis que le second se nomme ‘Construire mon projet’ et réunit des personnes éloignées du marché de l’emploi et rencontrant des problèmes en termes de santé, de dépendances, des troubles psychosociaux, etc.

‘Et donc les indicateurs, c’était: manque d’intégration sociale, problèmes dans un groupe, analphabétisme, manque de repères culturels lié à un vécu d’exil, problèmes d’isolement, problème de santé, manque de qualifications et manque de confiance en soi.’ (Agent d’insertion)

α5.8.1.3 La pratique

Le pré-trajet d’activation est constitué d’un ensemble d’ateliers auxquels participent les deux groupes, d’abord de manière séparée, puis parfois réunis. Ils sont organisés sur différentes thématiques, soit par des partenaires extérieurs, soit par les agents d’insertion prenant part au projet ou encore par d’autres assistants sociaux ou agents d’insertion du CPAS.

‘Par exemple les ateliers, c’étaient des ateliers du changement: comment gérer le changement? D’autres ateliers, c’était la santé mentale, d’autres ateliers, c’était la constitution belge, d’autres ateliers, c’était les monuments, les sorties.’ (Participante, 35 ans, d’origine marocaine, en Belgique depuis 4 ans, groupe Fabrique de soi, en article 60 §7)

Le programme des ateliers est constitué de trois étapes: 1) apprendre à mieux se connaître et développer l’estime de soi, 2) mieux connaître son environnement social et 3) participer à la concrétisation d’un projet final. Le planning des ateliers est plus ‘light’ au commencement du projet et s’intensifie à mesure que les semaines et mois passent et que les participants retrouvent un rythme. La participation au projet est défrayée: 1€/heure d’activation.

a5.8.2 Origines et organisation du projet

Débuts: Le CPAS d'Uccle a obtenu un financement du FSE en 2008 pour un projet d'activation de personnes 'en dehors du parcours d'insertion professionnelle classique'. Le CPAS avait déjà deux groupes constitués sur lesquels le projet s'est greffé. Les personnes participant à ces groupes étaient principalement 'des personnes d'origine étrangère, isolées, en mal d'intégration due à la non-connaissance de la société dans laquelle les gens se retrouvaient, des gens qui ne parlaient pas très bien le français [...] mais là-dedans, on trouvait aussi des gens qui étaient belges, d'origine belge, qui participaient au groupe parce qu'il n'y avait rien d'autre'. Depuis, une sélection des personnes est réalisée en partenariat avec les assistants sociaux de première ligne.

Participation: C'est avant tout un projet qui se réalise en groupe: on mise sur le collectif pour soutenir la participation de chacun. Mais les participants au projet FSE réalisent également un travail individuel d'apprentissage, de remise en ordre de leur vie, de recherche de projet, etc.

'Donc le but c'était de travailler la dynamique de groupe et utiliser la force de groupe pour porter les gens qui sont complètement 'out'. Donc l'appartenance à un groupe, la solidarité créée dans un groupe qui les a portés. Franchement, le résultat est là, on a eu pas mal de bons résultats. Et à côté de ça, on avait un accompagnement individuel, aussi sur le projet de la personne. D'abord projet de vie, projet personnel; on ne basait pas le travail sur le projet de travail. Donc d'abord voir ce qui manque dans la vie et donc voilà, c'était un travail collectif, principalement collectif et après, en même temps, parallèlement, un travail individuel.' (Agent d'insertion)

Le FSE demande une participation de minimum 480 heures d'activation. En 2010, le CPAS d'Uccle a organisé 800 heures d'activation. Chaque participation d'une heure est défrayée 1 euro. L'ensemble des participants rencontrés affirme que cet élément ne pèse pas (vraiment) dans la balance lorsque la décision de participer est prise. Par contre, ils mettent en avant que ce petit plus permet d'être un peu plus détendu par rapport à son budget et ainsi de se concentrer plus facilement sur autre chose que sur la survie quotidienne.

La sélection des publics représente une lourde tâche. En effet, les projets sont dans un premier temps présentés aux assistants sociaux de première ligne et aux agents d'insertion du service ISP. Il y a ensuite une rencontre avec chacun d'entre eux pour la proposition des candidats. Ces derniers assistent alors à une séance d'information collective avant que les responsables du projet ne fassent un entretien individuel avec les candidats intéressés afin de sélectionner les participants. Un rapport est ensuite fait au Comité pour accord du projet. Ainsi, sur les 50 candidats potentiels, 20 seront sélectionnés en début de projet. Tous sont bé-

nécessaires du revenu d'intégration sociale ou de l'aide sociale équivalente et signent un contrat pour s'engager en début de projet. Il mentionne notamment la durée du projet et l'indisponibilité pour le marché de l'emploi ce qui, notons-le, ne semble pas toujours facile à accepter et semble pour certains un (trop) grand sacrifice.

'Et bon, j'ai vu, j'ai remarqué, il y avait beaucoup les participants de ce premier rendez-vous qui ont simplement laissé tomber, qui se sont dit: 'Non, ça ce n'est pas pour moi, ça c'est trop long, un an, ça c'est un grand sacrifice et je vois pas, je comprends pas pourquoi. Ça c'est une formation qui ne donne pas certains diplômes, c'est pas une formation qualifiante, donc je gagne rien. Je sacrifie un an de ma vie pour faire certaines occupations, ce n'est pas assez concret'. J'ai entendu les commentaires comme ça, des personnes qui ont laissé tomber, qui ont dit: 'non merci'.' (Participante, 44 ans, bosnienne, groupe Fabrique de soi puis Construire mon projet, étudiante en master 1)

Les décrochages ne sont pas rares, surtout en début de projet. Des remplaçants sont alors choisis pour combler les places dans les groupes.

Le cas semble être unique mais un participant s'est quelque peu senti contraint à la participation:

'Ben oui, bien sûr. Je pense que c'est un plus. Mais par contre, je pense que si j'avais refusé d'y participer, je pense que j'aurais eu des problèmes avec ma rente mensuelle quoi. Enfin, je ne sais pas.' (Participant, 55 ans, belge, groupe Construire mon projet, en attente de projet)

Finances: Les projets 'pré-trajet' sont financés en partie par le Fonds Social Européen. Pour toute action financée par le FSE, il doit y avoir un cofinancement belge proportionnel. Sont financés les postes des personnes encadrant le projet mais également les participants qui touchent un défraiement d'un euro par heure d'activation, les sous-traitances et les frais indirects.

Investissement de personnel: Ce sont principalement trois personnes qui s'investissent dans le projet de pré-trajet. Deux agents d'insertion sont chacun responsables d'un groupe pour lequel ils assurent l'accompagnement, le suivi individuel et l'animation de divers ateliers. Une coordinatrice contrôle quant à elle les feuilles de présences, se charge du travail administratif et de l'encodage ainsi que des partenariats (conventions, marchés publics, etc.). D'autres ressources en personnel sont mobilisées à l'intérieur du CPAS: on utilise des ateliers existants ou le savoir-faire de certains collègues pour des thèmes spécifiques (informatique, citoyenneté, budget éco-consommation, écriture créative, etc.).

L'ensemble des participants rencontrés souligne la qualité de l'investissement du personnel dans le projet de pré-trajet. Ils insistent également sur les qualités personnelles du personnel qui a accompagné les participants tout au long du projet.

'Mais pour moi le projet, s'il réussit, c'est grâce à l'équipe. Franchement ils étaient trois; s'il y avait eu trois autres personnes, je ne suis pas certain que cela aurait marché, enfin moi à mon avis. Je pense que la qualité des personnes était vraiment formidable quoi. Beaucoup de respect. Et puis, il y avait aussi cet aspect, c'est qu'on nous a tout de suite dit que c'était séparé les gens du CPAS, que c'est un tout petit peu 'à part', entre guillemets; donc on était très respecté dans notre état, avec nos difficultés etc., dont ils ont tenu compte. Beaucoup de respect, beaucoup de considération et en même temps, très, très sympathique. Enfin, ils avaient réussi à créer quelque chose d'assez chaleureux. Ce n'est pas donné à tout le monde à mon avis. [...] Enfin bon, ils étaient vraiment investis à fond.' (Participant, 37 ans, d'origine marocaine, groupe Construire mon projet, en formation)

Collaborations: Le FSE impose aux CPAS de travailler avec des partenaires dans le cadre du projet 'pré-trajet d'activation'. Le CPAS passe donc des conventions avec de nombreux partenaires afin qu'ils animent des ateliers dans le cadre de ce projet. En 2010, il s'agissait de 600 heures de sous-traitance d'ateliers sur 12 mois assurés par environ sept partenaires.

L'équipe a également pu compter en 2010 sur une supervision réalisée par un professeur de Cardijn. Chaque mois, une réunion d'équipe permettait de structurer le travail afin de clarifier la vision du projet.

Evaluation: Qui dit projet FSE dit évaluation. C'est pour cette raison notamment qu'une évaluation du projet est réalisée chaque année. Celle-ci est subdivisée en deux volets: quantitatif et qualitatif.

En termes quantitatifs, les deux groupes sont évalués quant à la suite du pré-trajet. Ainsi, en 2010, pour le public 'migrant' et le public 'psychosocial' respectivement, 10% et 22% ont été mis à l'emploi via l'article 60 §7, 20% et 45% sont en formation ou en 'recherche active d'emploi', 20% et 22% sont en détermination de projet, 20% et 11% sont dispensés de leur disposition au travail en raison de problèmes de santé et/ou d'équité et enfin 10% et 22% des participants ont abandonné.

Quant à l'évaluation qualitative, elle a permis de pointer la valorisation des compétences personnelles, la reprise de confiance en soi à travers le travail de groupe, une meilleure connaissance de la langue française et de son environnement social et culturel, le développement de sa créativité et enfin la détermination de projet professionnel en lien avec son projet personnel.

Les personnes sont par ailleurs évaluées en début et fin de projet à l'aide du BSP ou d'un outil équivalent et, tout au long du projet, une évaluation de groupe est faite avec les participants.

'On a fait aussi, ce qui est aussi important, une évaluation tout au long de l'année avec les participants. Donc il y avait une évaluation du travail des travailleurs sociaux et du projet par un superviseur et une évaluation des ateliers, leur pertinence, une fois par mois; il y avait un atelier, on rigolait, on disait atelier 'blanc' et alors il y avait des africains qui disaient 'ben alors, on ne vient pas'. Je rigole. Donc on avait des ateliers 'blancs' ou ateliers 'évaluation' où on parlait: 'voilà cet atelier, qu'est ce qui a été, qu'est ce qui n'a pas été? Les horaires, le contenu,...'. (Agent d'insertion)

α5.8.3 Résultats

Les résultats du pré-trajet d'activation sont évidemment multiples. Avant de commencer, notons toutefois que la participation au projet est souvent aussi elle-même le résultat d'une amélioration de plusieurs points dans la vie des participants comme par exemple la sortie progressive d'une dépression qui permet d'envisager la participation au pré-trajet d'activation ou la rencontre de personnes bienveillantes qui permettent de faire à nouveau confiance.

Les participants rencontrés évoquent tous une remise en ordre de leur vie et des conditions matérielles difficiles auxquelles ils doivent faire face. Ils ont également appris à connaître le fonctionnement de la société belge, leurs droits et obligations, les outils qui peuvent les aider, etc.

'Donc j'ai retrouvé la place de se relaxer, la place qui m'a structurée, la place qui m'a donné certaines occupations, la place qui m'a bien renseignée par rapport à la société belge, qui était une société nouvelle pour moi et mon fils. Donc les premiers quelques mois, je me suis trouvée soudain un peu plus forte. J'ai dégagé les problèmes techniques de ma vie, les problèmes d'électricité, les problèmes j'ai pas la télévision, j'ai pas la ligne de téléphone fixe, mais c'est toujours la raison pour dors pas, pour être perturbée. Mais quand tu ranges ta vie, tous les compartiments, pas à pas, quand tu retrouves ta vie confortable, on mange bien, on regarde la télévision avec Michaël, mon fils, il sort pour faire ses activités, moi je sors pour faire mes activités. Mes finances étaient modestes mais stables et voilà. On commence à respirer un peu. Donc ça, c'était les premiers quelques mois de notre formation. Et après la pause d'été, on a recommencé. [...] Donc ça, c'était une richesse, j'ai créé une certaine portfolio qui m'a donné une base de se sentir forte dans la société. Bon, tous les problèmes que je rencontre dans l'avenir, je vais trouver une réponse, ce n'est pas dangereux, ce n'est pas quelque chose qui me perturbe, il y a quelqu'un qui va m'aider.» (Participante, 44 ans, bosnienne, groupe Fabrique de soi puis Construire mon projet, étudiante en master 1)

Ils mettent également en avant la restructuration que leur a apportée le projet. Il faut en effet être présent au maximum d'ateliers, ce qui oblige à suivre un horaire. Cela permet de restructurer la vie et l'emploi du temps des participants qui, souvent, n'avaient plus que très peu de contraintes.

'Ben c'est la vie active. [...] Au début le FSE, c'était des horaires un peu: deux fois le matin et puis deux fois l'après-midi; après trois fois le matin, trois fois l'après-midi, après c'était continu. Et cela m'a aidé à retrouver un rythme, ce que j'avais complètement perdu parce que j'ai fait une dépression, je prenais des médicaments qui m'empêchaient de me lever, qui m'empêchaient de me réveiller vraiment complètement.' (Participante, 35 ans, d'origine marocaine, en Belgique depuis 4 ans, groupe Fabrique de soi, en article 60 §7)

Les ateliers sont organisés pour des groupes. C'est une part essentielle du travail. En effet, cela permet non seulement de réapprendre à fonctionner en groupe mais également d'apprendre à connaître de nouvelles personnes et à créer éventuellement des liens d'amitié. Il s'agit d'une véritable resocialisation pour des personnes qui étaient pour la plupart fortement isolées.

'Je ne savais pas que cela allait m'apporter autant. La vérité, au début c'était surtout plus pour remplir mon emploi du temps, sortir de la maison, connaître d'autre monde parce que je n'ai pas de famille ici en Belgique.' (Participante, 35 ans, d'origine marocaine, en Belgique depuis 4 ans, groupe Fabrique de soi, en article 60 §7)

'J'ai retrouvé un groupe d'amis, nous étions tellement différents, pas vraiment compatibles, mais finalement, compatibles, parce que chacun est venu avec la bienveillance.' (Participante, 44 ans, bosnienne, groupe Fabrique de soi puis Construire mon projet, étudiante en master 1)

Participer au projet au sein d'une équipe et avec un encadrement respectueux a également permis aux participants de reprendre confiance en eux, d'avoir une meilleure estime de leur personne et d'avoir une vision plus optimiste de son avenir.

'[...] une confiance à l'autre. Le Fonds social européen m'a remis une certaine confiance en moi et à l'autre que j'avais perdue [...] C'était une découverte sur la vie, sur ma nouvelle vie. Le Fonds social européen pour moi, c'est la découverte pour ma nouvelle vie. Qui m'a aidé un peu à mettre les points sur les i, dans ma vie personnelle et professionnelle aussi.' (Participante, 35 ans, d'origine marocaine, en Belgique depuis 4 ans, groupe Fabrique de soi, en article 60 §7)

Enfin, un autre résultat de projet que les participants mettent pour la plupart en avant et leur retour en formation ou au travail. En effet, une quantité non négligi-

geable d'entre eux se crée un projet professionnel pendant ou après le pré-trajet d'activation.

a5.8.4 Bonnes pratiques

Les bonnes pratiques et obstacles concernant le projet de pré-trajet financés par le FSE peuvent être distingués selon qu'ils portent sur la mise en œuvre pour les participants ou sur les conditions davantage pratiques ou logistiques de la mise en œuvre du projet.

Pour ce qui est de la mise en œuvre à l'égard des participants, l'importance du travail de groupe ne semble pas négligeable. En effet, le travail collectif semble porteur et semble pouvoir apporter davantage qu'un travail individuel uniquement. Il a en effet l'avantage de permettre de travailler sur l'estime de soi, peut donner le sentiment d'être valorisé par autrui, etc., ce que n'offre pas toujours le travail individuel. L'atout du projet de pré-trajet réside notamment dans la combinaison d'un travail de groupe et individuel.

'Mais parce que le travail individuel est beaucoup plus limité. Et c'est la dynamique de groupe, je pense, qui est porteuse. Donc nous aussi, on porte, on porte énormément. C'est des gens qui sont souvent déstructurés. Il y a une partie que nous, en tant que travailleurs, nous portons mais aussi, c'est le groupe qui se porte. Donc il y en a un qui ne vient pas, les autres disent 'mais qu'est ce qui se passe, pourquoi?'. Donc après le groupe, à la fin, il y a des gens qui se voient tout le temps. Il y en a une qui a perdu sa maman, l'autre qui est venue, qui est plus technique en disant 'je viens t'aider'. Il y a une solidarité qui se crée, il y a un partage. C'est des gens qui sont seuls, donc travailler seul, c'est important parce que parfois, on n'a pas toujours envie de partager tout. Tandis que dans un entretien individuel, la relation de confiance est là, il y a tout qui sort; on peut parler de plein, plein de choses. Mais dans un travail de groupe, il y a un soutien, il y a une solidarité, il y a des amitiés, il y a ce sentiment de 'je ne suis pas seul, je partage avec les autres', qu'on ne pourrait jamais trouver à travers un travail individuel. Mais c'est aussi important d'avoir les deux en même temps.' (Agent d'insertion)

'Il fallait passer par là, d'être en contact avec les gens. Ils ont été vraiment, moi je pense, en groupe, ils ont été valorisés en tant que personnes. Ils ont été reconnus.' (Agent d'insertion)

Par ailleurs, les responsables du projet semblent fort attentifs aux besoins et aux attentes des participants et paraissent ouverts à re-réfléchir le projet, afin de l'ajuster pour qu'il soit au plus près des besoins et attentes des usagers. Cela se marque notamment par l'évaluation mensuelle faite avec chaque participant. C'est aussi pour cette raison que deux groupes sont organisés: ils ont des besoins différents. Enfin, cette attention aux usagers se manifeste aussi dans le caractère évolu-

tif des ateliers, tant en termes de contenu qu'en intensité, c'est-à-dire en nombre d'heures par semaine.

'Nous, on construit des choses; nous on a une idée des besoins mais on n'est pas sûr toujours d'être vraiment, vraiment pertinent, correspondre vraiment à ce que les gens veulent. Après, on a appris par exemple les besoins, il y a aussi tout ce qui est activité physique, gestion de stress. Ça pour après, si on remet de nouveau un projet en place, ça va faire partie du projet.' (Agent d'insertion)

'C'est des besoins différents, c'est des besoins tout à fait différents. Moi je dirais que le groupe d'origine étrangère, ils sont beaucoup moins déstructurés, beaucoup plus motivés et assez curieux, très réguliers. Bon, on le voit aux résultats qu'on a obtenus. Tandis que le groupe 'belge', c'est des personnes qui ont des parcours de vie très difficiles, ils sont dans un moment, vraiment comme ça, un creux de leur vie. Donc ça ne rentrait pas mais on fait beaucoup d'activités ensemble. Même dans le contenu des ateliers, on avait convenu avec nos partenaires que les contenus étaient différents. 'Estime de soi', c'était différent pour l'un et l'autre.' (Agent d'insertion)

C'est grâce à cette attention permanente aux besoins et attentes du groupe que le prochain projet sera modifié quant à sa durée. En effet, plusieurs participants trouvaient dommage que le projet ait été organisé sur une année complète, de janvier à janvier. Cela semble un timing trop long pour deux raisons: d'une part, si les participants souhaitent entamer une formation, ils ratent le début de la rentrée scolaire qui se fait le plus souvent au mois de septembre. Ils doivent alors attendre de janvier à septembre avant de pouvoir entamer un tel projet. Sachant qu'ils ont commencé le processus de sélection pour participer au projet au mois de septembre précédent le début du projet, ceci signifie que ceux qui souhaitent débiter une formation auront passé 2 années complètes à être indisponibles pour le marché du travail; d'autre part, il faut porter le projet pendant une année complète, ce qui demande un investissement considérable de la part des collaborateurs

'C'est beaucoup trop long. D'autant plus que nous, on avait l'obligation du Fonds social européen de faire de janvier à janvier. Mais ce n'est pas bon parce que pour ceux qui veulent commencer quelque chose, ils ratent une année. Ils ont septembre, octobre, novembre. Janvier, le projet est fini, tous les cours, toutes les formations sont déjà commencées, ils ratent. Donc pour moi, le meilleur délai, c'est 6 mois. De commencer vers octobre, novembre, terminer jusque juin. Ça fait plus ou moins 5, 6 mois et, quitte à continuer quelques ateliers pendant l'été. Mais vraiment la bonne durée pour moi, c'est 6 mois.' (Agent d'insertion)

Néanmoins, l'intensité et la durée du projet peuvent être considérées comme de bonnes pratiques. En effet, le projet a une durée de 1 an, sans doute nécessaire

pour certains participants, et a compté pas moins de 800 heures d'ateliers, les nombres d'heures par semaine s'intensifiant au fur et à mesure des semaines. Cela permet aux personnes de retrouver petit à petit un rythme et de leur donner à nouveau envie d'être dans le projet.

'Non je pense qu'un an, c'est bien pour des gens qui... Bon, ça peut paraître long, je ne sais pas, mais cela me paraît proportionnel par rapport au vécu des gens qui sont restés longtemps. Je veux dire, il faut quand même du temps quoi.' (Participant, 37 ans, d'origine marocaine, groupe Construire mon projet, en formation)

Une troisième bonne pratique que nous pouvons mettre en avant est la charte éthique ou 'contrat' comme l'ont nommé certains signée par les participants en début de projet: elle reprend les engagements de chacun et les modalités du travail basés sur le respect de tous. Cette charte éthique engage moralement l'utilisateur qui peut en retour se sentir reconnu ou valorisé. Ceci n'empêche toutefois pas certains d'abandonner. L'abandon est en effet un des points noirs du projet, même si, comme le font remarquer les collaborateurs, ils ont souvent lieu en début de projet et peuvent être expliqués par le public qui prend part au projet.

'Oui, il y a quand même pas mal d'abandons. Le dernier projet, il a fallu remplacer pas mal de personnes. Il y a un taux de remplacement permis mais c'est vrai qu'ils ont du quand même jongler par rapport au remplacement des personnes. Mais c'est surtout au début qu'il y a des abandons. Une fois que les personnes accrochent, en général elles restent jusqu'au bout. Cela concerne chaque fois des groupes de 10 à 15 personnes.' (Responsable du service d'insertion)

Enfin, un dernier élément peut-être pointé parmi les bonnes pratiques autour de la mise en œuvre du projet pour les participants: lorsque le projet est terminé, les participants ne sont pas livrés à eux-mêmes. En effet, ils sont orientés au sein du service d'ISP et pris en charge par des agents d'insertion pour poursuivre le projet qu'ils se sont créés. Cela permet de passer de manière encadrée d'une prise en charge totale à une certaine autonomie.

'Et le travail individuel continuait, on a même continué les sorties. Et le dossier a été assez rapidement transféré au pôle guidance pour qu'il y ait un accompagnement plus adéquat pour quelqu'un qui rentre dans un parcours d'insertion. Donc, c'est vrai que c'est important de travailler l'après. C'est soit l'emploi, soit des démarches auprès de mutuelles,... A côté de ça, il y a deux, trois personnes qui ont participé, qui sont toujours là et qui ne sont nulle part.' (Agent d'insertion)

'Le risque, je pense que le risque est peu à peu, après quelques mois, cette énergie qui a, pendant un an de notre formation, l'énergie a élevé, élevé, élevé, élevé, l'énergie, notre concentration,

notre envie, envie de diriger notre vie, toute cette idée qui n'était pas concrète, mais était presque. Donc on est arrivés sur certains points. [...] Sans la continuation, en restant chez toi, à la maison, seule, sans la guidance, sans la structure, je suis presque sûre que toute cette construction... **S'écroule?** S'écroule. Parce que si cette construction n'est pas tellement stable, nous étions tous malades. **Toujours fragiles?** Toujours fragiles. Donc cette construction était construite vraiment à la manière dans les jambes de verre, de glace. Si l'attrape pas, si on ne continue pas, on peut, ça c'est arrivé aussi. Je connais une chère chère chère copine qui après la formation, elle n'est pas présente dans la société, elle est toujours, même aujourd'hui, à rester fermée à la maison, sans idée, sans but, sans le sens de la vie, parce qu'elle n'a pas trouvé la continuation. Mais franchement, ça c'est à chacun, individuellement, de trouver. Ce n'est pas le staff ou quoi qui peut faire le miracle pour nous. Ils ont déjà fait cette structure pendant une année, ils nous ont déjà guidés sur ce point. Et une fois que tu es là, c'est à toi.' (Participante, 44 ans, bosnienne, groupe Fabrique de soi puis Construire mon projet, étudiante en master 1)

Passons maintenant aux conditions logistiques et pratiques de la mise en œuvre du projet. Le premier élément que nous pourrions mettre en avant est la liberté quant au contenu du projet et dans la manière de l'organiser. C'est une bonne pratique car les CPAS diffèrent fortement dans leur organisation mais également dans les ressources sur lesquelles ils peuvent compter.

'Le contenu du projet, vraiment on était libre, on avait la liberté totale, quasi, à mettre en place le projet qu'on voulait. Nous, on a fait comme ça, il y a des autres CPAS qui ont fait, par exemple, il n'y a pas beaucoup de CPAS qui ont pris ça. Il y a des autres CPAS qui ont complètement fait sous-traiter le projet par une ASBL.' (Agent d'insertion)

Mais la pérennité du projet est aujourd'hui remise en cause. En effet, les exigences du FSE sont extrêmement lourdes en termes administratifs (feuilles de présence, justification de toutes les activités, etc.) et les conditions qui étaient réunies auparavant pour la bonne marche du projet ne le sont plus: problèmes de locaux, personnel qui part, lourdeur du projet, etc. Le projet sera donc peut-être reconduit, mais pour une durée de six mois et sur fonds propres du CPAS.

'Une charge administrative terrible. Donc pour chercher des partenaires, il faut faire un marché public. Il y a une charge administrative, donc tout ce qu'on fait doit être signé. Les entretiens individuels, le travail collectif, signé par les partenaires, par les participants. Chaque entretien individuel, ça doit faire aussi... tout notre emploi du temps doit faire l'objet de... on doit tout noter. Donc quand on travaille dans le Fonds social européen, le matin quand on arrive, on doit commencer l'encodage et c'est impossible. Donc, quand on a des groupes, on a des partenaires, quand on a des préparations d'ateliers, quand on a des entretiens individuels, quand on doit sortir. Faire en plus de ça, un travail qui prend quand même tous les jours une demi-heure d'encodage et de rentrer... c'est impossible. Voilà, ça, c'était trop lourd. Donc voilà, il y a des

moments où on a dit 'on ne prend pas, on fait le point, on réfléchit un peu sur ce qu'on a fait, on envisage comment améliorer le projet.' (Agent d'insertion)

'Pourquoi vous avez renoncé? Parce que la coordinatrice est partie et il faut réengager de nouvelles personnes, parce qu'on est en attente de travaux à l'antenne, car il y a de gros problèmes d'humidité et de champignons et donc l'occupation des lieux devient problématique, même pour les agents; il manque des espaces [...] Tout le côté infrastructure pose problème en fait.' (Responsable du service d'insertion)

Par ailleurs, au-delà des problèmes de mise en œuvre du projet, une question d'acceptation du projet au sein du CPAS se pose. En effet, la légitimité des pré-trajets semble parfois être questionnée tant par des collègues que par les autorités. La visibilité des résultats des pré-trajets est en effet difficile à mettre en exergue par les agents d'insertion et les collègues ou autorités ont parfois tendance à voir les pré-trajets comme de l' 'occupationnel'. Les facteurs ne favorisant pas la compréhension du projet sont notamment l'important turn-over chez les assistants sociaux et la chaussée qui sépare les locaux où se déroule le projet des locaux des autres assistants sociaux et agents d'insertion. Mais par ailleurs, d'autres responsables et travailleurs sociaux croient fortement en ce projet et soutiennent l'équipe.

*'Si vous aviez autant de locaux que nécessaire, vous seriez repartie dans le projet? Oui, c'est une question d'infrastructure mais de politique sociale aussi. Je pense que la remobilisation est quelque chose qui n'est pas encore très bien perçue. Dans l'esprit les personnes qui sont aidées doivent travailler et parfois, qu'il y ait besoin d'une période intermédiaire n'est pas encore dans l'air du temps. Ce n'est pas encore dans l'air du temps de se dire qu'il faut du temps pour que les personnes puissent réintégrer le monde du travail. **Et chez qui ce n'est pas encore... au Conseil de l'action sociale?** Oui pour eux, ce sont des choses utiles mais pas indispensables donc je ne suis pas sûre que si ça disparaît, cela posera un problème. Donc je ne sens pas une motivation d'autant qu'il y a peu de visibilité à ce travail. C'est aussi une caractéristique de la remobilisation et peut-être parfois de l'insertion aussi, les dossiers ne passent pas forcément en séance. C'est un travail qui n'est pas visible au niveau du comité parce que toute demande d'aide au niveau du service social de quartier passe en séance, donc il y a automatiquement des rapports et on peut suivre la personne. Au niveau de la remobilisation et de l'insertion, que fait-on avec ces personnes? Est-ce qu'on ne les pousse pas à ne rien faire, à rester dans cet état oisif? C'est un peu ça qui est difficile à faire évoluer...'* (Responsable du service d'insertion)

'Ben tout le travail social d'animation qu'on fait, parfois est considéré comme occupationnel alors que ce n'est pas occupationnel. Nous, on ne fait rien d'occupationnel. Il y a deux groupes, un groupe qui ne comprend absolument pas ce qu'on fait, l'autre groupe qui nous prend pour la clinique du CPAS où ils nous envoient tous les cas psychiatriques. Mais bon, même je dirais

quand on a fait l'expo, il y a une partie qui a été impressionnée par le travail qui a été accompli, parce qu'ils voyaient l'évolution des personnes et une partie qui n'a pas compris 'c'est quoi? On chante, on danse'. Ça dépend aussi mais je dirais aussi que c'est un travail, il faut dire qu'on est séparé. Local. Au niveau des bâtiments.' (Agent d'insertion)

Pour finir, mentionnons que l'équipe encadrant le projet pré-trajet a été suivie tout au long de l'année par un professeur de Cardijn (école d'assistant social). Cette supervision a permis à l'équipe de structurer le travail et de clarifier les objectifs tout en se sentant soutenue.

annexe 6 Tabel goede praktijken

Onderstaande tabel biedt een overzicht van concrete initiatieven binnen de be-
vraagde OCMW's, die door de OCMW's beschouwd worden als een succesvolle
praktijk inzake sociale activering.

Tabel 06.1 Tabel goede praktijken

VLAANDEREN				
Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
VLAAMS-BRABANT	Aarschot	Vitamine G/gezond en goedkoop koken	Vorming, sociaal isolement, recreatie Werk	Leeftioners en kansarmen (OCMW-clïënten)
	Affligem Asse	Terbeschikkingstelling van de sociale economie Vrouwengroep 't Parleke'	Taal, Integratie	Leeftioners en equivalent leeftioners Autochtone en allochtone vrouwen van verschillende leeftijden OCMW-clïënten in budgetbeheer
	Begijnendijk	Groepswerking rond gezond en budgetvriendelijk koken.	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-clïënten
	Bekkevoort	Sollicitatiecursus	Werkgerelateerde vorming	
	Gooik	Zorgnetwerk Pajottenland	Sociaal isolement	Senioren, langduning zieken, mindervaliden, sociaal geïsoleerden
	Grimbergen	Intensieve cursus Nederlands en oriëntatiecursus VDAB	Taal, werkgerelateerde vorming	Anderstalige OCMW-clïënten
	Hoegaarden	Project 'Buren voor Mekaar'	Buurtwerk, sociaal isolement	Sociaal geïsoleerden
	Holsbeek	Tewerkstelling art. 60	Art. 60	OCMW-clïënten
	Huidenberg	Groepswerking rond armoedebestrijding	Vorming	OCMW-clïënten in budgetbeheer
	Keerbergen	Vzw Rozemarijn	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Bewoners vzw Rozemarijn met mentale handicap
	Kortenaken	Vrijwilligerswerk door en tewerkstelling van leeftioner	Vrijwilligerswerk, werk	Leeftioners
	Kraainem	Afvalproject	Buurtwerk, vrijwilligerswerk	Bewoners sociale woonwijk
	Leuven	Stroomproject (i.s.m. Arktos)	Vorming, sociaal isolement	Maatschappelijk kwetsbare jongeren
	Opwijk	Intro Halle-Vilvoorde	Werkgerelateerde vorming	Clïënten tewerkgesteld in art. 60 §7
	Scherpenheuvel-Zichem	Workshop 'Kook-je-fit'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-clïënten

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
	Ternat	Ploteproject	Sociaal isolement, cultuur	OCMW-cliënteel en niet OCMW-clieñteel
	Tremelo Wemmel	Kringwinkel Hageland ESF project – voortraject: ‘Op weg naar werk’	Art. 60 Werkgerelateerde vorming	Leeffloners Leeffloners en equivalent leefloners
ANTWERPEN	Aartselaar Antwerpen	Kringloopwinkel vzw Wzak Positieve doorstroom van cliënt sociale activering; doorstroom naar sociale tewerkstelling Regiecomité	Art. 60 /	Clieñten tewerkgesteld in art. 60 §7 /
	Balen		Beleid	OCMW-secretarissen en – voorzitters, gemeentelijke afvaardiging in Forum Lokale Werkgelegenheid
	Boom Bornem	‘Taterkaaf’ Kringloopwinkel Bis	Taal, integratie Art. 60	Nederlands- en anderstaligen Leeffloners, steuntrekkers, arbeidshandicap, psychische problematiek, ... Alle kansarmen
	Brasschaat	‘Kabas’	Sociaal isolement, recreatie, materiële hulp	Vnl. jongeren in kwetsbare gezinnen
	Dessel	Buurterichte jongerenwerking	Buurtwerk, vrijwilligerswerk	Leeffloners en equivalent leefloners
	Geel	ESF-voortraject	Werkgerelateerde vorming	
	Grobbendonk	‘Travoo’ en poetsproject vanuit ISOM	Werkgerelateerde vorming, werk	OCMW-clieñten die niet onmiddellijk kunnen doorstromen naar sociale/reguliere tewerkstelling
	Herentals Kalmthout	Groepswerking (budgetbeheer) ‘Digidak’	Vorming, art. 60, integratie	OCMW-clieñten in budgetbeheer Leeffloners, kansengroepen
	Laakdal	Kookgroepen, computerinitiatie	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-clieñten en niet-OCMW-clieñten

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
	Lille	'Travoo' (voortraject vanuit ISOM)	Werkgerelateerde vorming	Leeftoetsers, werklozen die nog niet klaar zijn voor een tewerkstelling
	Lint	'Kiemen'	Sociaal isolement, recreatie, materiële hulp	Alle inwoners van Lint (vnl. sociaal geïsoleerden, probleemgezinnen, leefloongezinnen)
	Mechelen	Project 'Taal werkt'	Taal, werkgerelateerde vorming	Anderstalige OCMW-klanten
	Merkplas	Welzijnsschakel	Sociaal isolement, recreatie, materiële hulp	Iedereen
	Oud-Turnhout	BOOST (WEB)	Werkgerelateerde vorming	Cliënten tewerkgesteld in art. 60 §7
	Schoten	Vrijwilligerswerk in rusthuis gemeente	Sociaal isolement, vrijwilligerswerk	OCMW-klanten sociale dienst die nog niet klaar zijn voor een tewerkstelling
	Turnhout	Fietslessen	Vorming	OCMW-klanten
	Westerlo	'De Dreef'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Alle kansarmen
	Wommelgem	'Project Z' (inburgeringslessen voor Roma-zigeuners)	Integratie	Roma-zigeuners Wommelgem
	Wuustwezel	'De Vlegels' (welzijnsschakel)	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-klanten en niet-OCMW-klanten: financiële problematiek en sociaal geïsoleerden
	Zandhoven	Welzijnsschakel Zandhoven, initiatieven sociale economie	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Iedereen, maar vnl. sociaal geïsoleerden

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
LIMBURG	Alken	Rationeel energieverbruik	Vorming	OCMW-cliënten
	Beringen	Theaterproject 'Kans-arm of Talent-rijk'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten
	Bilzen	Vzw Arbeidskansen	Werkgerelateerde vorming, vrijwilligerswerk, sociaal isolement	OCMW-cliënten
	Genk	'KRC Genk-project'	Vrijwilligerswerk	OCMW-cliënt van 18 tot 25j met een niet-blanco strafregister (criminaliteit)
	Hasselt	Lessen Kopa	Werkgerelateerde vorming	Cliënten tewerkgesteld in art. 60 §7
	Hechtel-Eksel	Cultuurclub	Cultuur, recreatie	Leeftoners, OCMW-cliënten in budgetbeheer, beperkt inkomen, inwoners LOI
	Heusden-Zolder	Ondersteuning van 4de wereldbeweging	Sociaal isolement, recreatie, cultuur	Kansarme inwoners
	Lummen	Samenwerking met VZW Vreebos-De Winning	Werkgerelateerde vorming	OCMW-cliënten sociale dienst
	Maasmechelen	Sociaal bedrijvencentrum Maasmechelen	Werk	OCMW-cliënten en werkzoekenden
	Opglabbeek	Trajectbemiddeling	Werkgerelateerde vorming	OCMW-cliënten die niet tewerkgesteld zijn, maar wel geschikt voor de arbeidsmarkt
	Overpelt	Groepswerking 'loslaten & vasthouden' (uitstroom budgetbeheer)	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Leeftoners, OCMW-cliënten in schuldbemiddeling en budgetbeheer
	Zonhoven	Sociale kruidenier, groenteteelt	Vrijwilligerswerk	OCMW-cliënten arbeidszorg, andere geïnteresseerden
	Zutendaal	Arbeidstrajectbegeleiding OCMW Genk - As - Opglabbeek - Zutendaal	Werkgerelateerde vorming, integratie	Leeftoners, erkende politieke of geregulariseerde vluchtelingen

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
WEST-VLAANDEREN	Ardoois	zinnvolle tijdsbesteding voor een mindervalide jongere	Vorming, sociaal isolement	Een mindervalide, niet-uitkeringgerechtigde jongere
	Brugge	ESF-jongeretraject/ESF-project trajectoriëntering met taalondersteuning/vormingsreeks 'uitspraking' Vrijtijdsplas	Vorming, Werk, Taal	Jongeren 18-25/allochtonen/vrouwelijke OCMW-cliënten
	Izegem		Cultuur, recreatie	OCMW-cliënten in budgetbeheer, personen met beperkt inkomen, op doorverwijzing van sociale organisaties
	Kortrijk	'Belgian Homeless Cup'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Dak- en thuislozen, mensen met verslavingsproblemen
	Menen	Lokale Werkwinkel (samenwerking tussen verschillende partners)	Vorming, Werk	OCMW-cliënten
	Middelkerke	Vrijwilligerswerk in dienstencentrum van het OCMW	Vrijwilligerswerk	Sociaal geïsoleerden
	Nieuwerkerken	trajectbegeleiding	Art. 60	Iedereen in gemeente, vnl. leefloners
	Poperinge	vrijwilligerswerk bij vervoersdienst OCMW / woon- en zorgcentrum OCMW /vzw 'De Wervel'	Vrijwilligerswerk	Leefloners, OCMW-cliënten budgetbeheer
	Roeselare	Project inloophuis 'De Kom-Af'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Maatschappelijk kwetsbare doelgroepen
	Veurne	10 sessies beeldhouwen bij plaatselijke kunstenaar	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Leefloners, OCMW-cliënten budgetbeheer
	Wervik	Vrouwencentrum	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Langdurig werkloze, niet-uitkeringgerechtigde vrouwen, laaggeschoold en eventueel gezinsproblematiek
	Wielbeke	Kookcursus, praatgroep	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten, vnl. gebruikers voedselbedeling

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
	Wingene	'Tot uw dienst' Roesselare	Werk, werkgerelateerde vorming	Leeftioners, steunerechtigden
	Zwevegem	arbeidszorginitiatief binnen de lokale kringloopwinkel	Werk, werkgerelateerde vorming	OCMW-clïënten met werkloosheids- of ziekte-uitkering
OOST-VLAANDEREN	Beveren	Nauwe samenwerking met vereniging 'Tarara': organiseren activiteiten voor en door kansarmen	Sociaal isolement, recreatie	Alle kansarmen (gemeente)
	Berlare	Voortraject (stage) in samenwerking met voetbalclub Sporting Lokeren en OCMW Lokeren	Werk, werkgerelateerde vorming	Leeftioners
	De Pinte Eeklo	tewerkstelling in het OCMW in art. 60 §7	Art. 60	Leeftioners
	Gent	wijkcentrum 'De Kring'	Sociaal isolement, recreatie, materiële hulp	Alle kansarmen
	Hamme	'Extra time'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-clïënten: maatschappelijk kwetsbare jongeren
	Kruibeke	Buurtrestaurant 'De Passant'	Art. 60	Gerechtigden maatschappelijke integratie, laaggeschoolden
	Lokeren	'Schop het net iets verder in je leven'	Sociaal isolement, goedkope maaltijd	Bepikt inkomèn, bewoners serviceflat, OCMW-clïënten in budgetbeheer of schuldbemiddeling
	Oudenaarde	'Oké-Swarrée'-activiteiten	Werk, werkgerelateerde vorming	Jongeren die voldoen aan de voorwaarden van recht op maatschappelijke integratie ledereen
	Sint-Laureins	'Waar oud en jong samen in het potje roeren, proef je wonderen'	Cultuur, recreatie	Kinderen en senioren
	Temse	Tweedehandswinkel	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Leeftioners
	Waasmunster	koeklessen 'krok gezond' (i.s.m. gemeente)	Werk, materiële hulp	OCMW-clïënten
	Wichelen	Sinterklaas- en kerstfeest, theaterbezoek	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-clïënten

Tabel 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
WALLONIË LUIK	Amay	'Grandir Dans Ma Cité', qui gère des ateliers sociaux 'Verbraucherschule'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Sociaal geïsoleerden, personen met grote afstand tot arbeidsmarkt OCMW-cliënten
	Amel		Vorming, sociaal isolement, recreatie	
	Beyne-Heusay	Atelier cuisine, jardinage et découverte- groupe de redynamisation Abonnement au quotidien stage de vie	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Iedereen met sociale problematiek Lee-floers OCMW-cliënten
	Butgenbach Chaudfontaine		Cultuur Vorming, sociaal isolement, recreatie, Werk	
	Dison	Apprentissage du français à travers la parentalité et la citoyenneté 'La Table d'Hôtes'	Taal, integratie	OCMW-cliënten: anderstaligen
	Esneux		Sociaal isolement, goedkope maaltijd	Iedereen
	Herstal	Cours de couture	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Sociaal geïsoleerden, allochtonen, ... Lee-floers
	Marchin	Groupe de parole	Vorming, sociaal isolement	
	Modave	Atelier 'Touche à tout'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Sociaal geïsoleerden, steungerechtigden Iedereen
	Sankt Vith	Patchwork VoG	Vorming, sociaal isolement, recreatie	
	Seraing	utilisation des techniques de récit de vie Potager social	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten (maatschappelijke integratie) Iedereen
	Soumagne		Vorming, sociaal isolement, recreatie	
	Stavelot	Groupe d'appui et de surendettement	Vorming, sociaal isolement	OCMW-cliënten
	Verlaine	atelier cuisine	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Iedereen

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
LUXEMBURG	Visi	stage d'immersion	Werk	Personen met grote afstand tot arbeidsmarkt
	Luik	Projet FEL: Alpha citoyen	Taal, integratie	OCMW-cliënten: allochtonen
	Habay	Organisation de module de remobilisation	Werk, werkgerelateerde vorming	OCMW-cliënten, vnl. leefloners
	Leglise	groupe partages de savoir	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Sociaal geïsoleerden
NAMEN	Tintigny	Distribution de tickets art 27, mise au travail art. 60	Art. 60, cultuur	Leefloners, personen met werkloosheidsuitkering, personen met schulden
	Bièvre	espace rencontre détente	Sociaal isolement, recreatie	Iedereen
	Ciney	Création de l'entreprise de formation par le travail	Werk, werkgerelateerde vorming	Pour les personnes ne disposant pas du CESI, sauf dérogation pour 20%, pour les personnes rentantes, pour les personnes inscrites comme demandeuses d'emploi depuis au moins 2 ans.
	Havelange	sortie collective	Sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten
	Namur	'La Traque aux Energivores'	Vorming	OCMW-cliënten en niet-OCMW-cliënten (laag inkomen,...)
	Ohay	Le service de maréchage	Art. 60	Clënten tewerkgesteld in art. 60 §7
	Profondeville	Groupe 'EVASION'	Cultuur, recreatie	OCMW-cliënten, vnl. sociaal geïsoleerden
	Rochefort	Atelier relatif à la consommation avisée, atelier relatif à la bonne utilisation de l'énergie	Vorming, sociaal isolement	OCMW-cliënten
	Sambreville	samenwerking OCMW - Restaurant du cocur	Sociaal isolement, goedkope maaltijd	Leefloners, OCMW-cliënten sociale dienst

Tabel 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
HENEGOUWIEN	Binche	groupe de resocialisation 'La cordée'	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten sociale dienst
	Boussu	groupe de parole, formation, mise à l'emploi dans le cadre de l'art. 60 §7 de la loi organique, ...	/	/
	Braine-le-Comte	ateliers musical et art plastique avec prestation et vernissage devant public et média	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten sociale dienst
	Charleroi	Jaarlijkse startvergadering, bespreking van participatieve projecten, ...	Beleid	Groepen met/zonder professionals die burgerlijke acties (sociaal, cultureel,...) kunnen ondersteunen
	Chièvres	organisation d'un réveillon solidaire en période de fêtes de fin d'année avec plusieurs partenaires	Sociaal isolement, recreatie	Iedereen
	Comines-Warneton	Projet intergénérationnel avec les maisons de repos: atelier floral.	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Stagiairs (maatschappelijke integratie) en senioren rusthuis OCMW
	Estimées	Ateliers créatifs	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten
	Frameries	Atelier artistique	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Iedereen
	Jurbise	organisation mensuelle jeux de cartes pour seniors	Sociaal isolement, recreatie	Senioren (60+)
	La Louvière	statistiques semestrielles de la population aidée permettant de dresser le profil du public	Beleid	OCMW-cliënten sociale dienst
	Les Bons Villers	Atelier culinaire	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten
	Mouscron	Club de minifoot	Sociaal isolement, recreatie	(oud-)OCMW-cliënten sociale dienst, (oud-)cliënten tewerkgesteld in art. 60 §7
Piruwelz	Projet de réduction des inégalités en santé financé par la Communauté française	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW-cliënten en sociaal geïsoleerden	

Tableau 06.1 Tabel goede praktijken. Suite

Provincie	Gemeente	Initiatief	Thema	Doelgroep
WAALS-BRABANT	Silly	recherche accompagnée d'emploi et/ou de formation	Werk, werkgerelateerde vorming	OCMW- cliënten sociale dienst, vnl. leefloners
	Thuin	Espace femmes	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Uitkeringsgerechtigde vrouwen
	Tournai	La Ruche	Sociaal isolement, recreatie, recreatie, materiële hulp	OCMW- cliënten sociale dienst (gezinnen, volwassenen, kinderen)
	Braine-l'Alleud	Ateliers cuisine	Vorming, sociaal isolement, recreatie	OCMW- cliënten en niet-OCMW- cliënten
	Chastre	initiation aux arts plastiques	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Vrouwen
BRUSSEL	Court-Saint-Etienne	Projet 'Côté Court - Côté Jardin'	Vorming, sociaal isolement, recreatie, materiële hulp	OCMW- cliënten, personen met grote afstand/ geen toegang tot arbeidsmarkt
	Genappe	'Sortir de soi, sortir de chez soi'	Vorming, werkgerelateerde vorming	Vrouwelijke OCMW- cliënten
	Evere	l'espace numérique	Vorming, sociaal isolement, recreatie	Personen met laag inkomen/ schuldenlast, gepensioneerden, jongeren, ...
	Koekelberg	cheques fnac, cinéma	Cultuur	OCMW- cliënten: leefloners, sociale dienst, laag inkomen, ...
	Sint-Agatha-Berchem	Groupes de remobilisation	Werkgerelateerde vorming	OCMW- cliënten met grote afstand tot arbeidsmarkt
Ukkel	Antenne de remobilisation sociale	Vorming, sociaal isolement, cultuur, recreatie	Personen met grote afstand tot de arbeidsmarkt	
	Projet culturel impliquant usagers CPAS, maison de jeunes et maison de repos du CPAS	Vorming, sociaal isolement, cultuur, recreatie	OCMW- cliënten, jeugdhuizen, rusthuizen OCMW	

Bibliographie

-
- Alaguero A.** (2006), *Voluntary work as a strategy of labour market incorporation in a context of labour market crisis. How insecurity and non-standard forms of employment are being fostered within the third sector in Spain*, paper gepresenteerd op Aspen-Etui Conference Activation Policies in the EU, Brussel, 20-21 oktober 2006.
- Amilcar M.** (2008), *The activation dilemma: reconciling the fairness and effectiveness of minimum income schemes in Europe*, Policy Press, Bristol.
- Barbier J.C.** (2005), Citizenship and the activation of social protection: a comparative approach, in J.G. Andersen, A. Guillemard, P.H. Jensen & B. Pfau-Effinger (eds.), *The changing face of welfare*, p. 113-134, Policy Press, Bristol.
- Bosselaar H., Maurits E., Molenaar-Cox P. & Prins R.** (2010), *Multiproblematiek bij cliënten, verslag van een verkenning in relatie tot (arbeids)participatie*, Meccano/Astri.
- Franssen A.** (2002), *La fabrique du sujet. Transformations normatives, crises identitaires et attentes de reconnaissance*, épreuve doctorale présentée en vue de l'obtention du grade de docteur en sociologie, UCL, Louvain-la-Neuve.
- Fret L.** (1997), Sociale activering: een weg naar sociale integratie en/of sociale uitsluiting? *Alert*, (23)(4), p. 17-45.
- Gaskin K.** (2004), *Volunteering and availability for work: an evaluation of the change to jobseeker's allowance regulations*, Department for Work and Pensions, Sheffield.
- Grymonprez H., Krols A., Claessens D., Dehertogh B. & Maelstaf H.** (2010), *De socio-professionele balans vanuit een ontgrenzende benadering*, Artesis Hogeschool, Antwerpen.
- Hermans K., Van Hamme E. & Lammertyn F.** (1999), Sociale activering in Vlaamse OCMW's: een empirische toetsing, *Tijdschrift voor Sociologie*, 20(2), p. 149-175.
- Janssens P.** (2011), *Voor wat hoort wat. Naar een nieuw sociaal contract*, De Bezige Bij, Antwerpen.
- Konle-Seidl R. & Eichhorst W.** (2008), Does activation work? In W. Eichhorst, O. Kaufmann & R. Konle-Seidl (eds.), *Bringing the jobless into work? Experiences with activation schemes in Europe and the US*, p. 415-443, Springer, Berlin.
- Lammertyn F.** (1998), 'Le nouveau social': maatschappij op zoek naar nieuwe vormen van sociale bescherming, *De Gids op Maatschappelijk Gebied*, 89 (11), p. 819-845.
- Mau S.** (2003), *The moral economy of welfare states: Britain and Germany compared*, Routledge, London.

- Mau S.** (2004), Welfare regimes and the norms of social exchange, *Current Sociology*, 52(1), p. 53-74.
- Mead L.** (1986), *Beyond entitlement. The social obligations of citizenship*, Free Press, New York.
- Murray C.** (1984), *Losing ground. American social policy 1950-1980*, Basic Books, New York.
- Nicaise I.** (2001), De actieve welvaartsstaat en de werkers van het elfde uur. Een internationale vergelijking van grootschalige herintegratieprogramma's voor langdurig werklozen en bijstandsccliënten, *Over.Werk, Tijdschrift van het Steunpunt Werkgelegenheid-Arbeid-Vorming*, 2001(1-2), p. 19-28.
- Raeymaekers P., Nisen L., Dierckx D., Vranken J. & Casman M.T.** (2009), *Activering binnen de Belgische OCMW's: op zoek naar duurzame trajecten en goede praktijken*, POD Maatschappelijke Integratie, Brussel.
- Serrano Pascual A.** (2004), Are European activation policies converging? In J. Lind, H. Knudsen & H. Jørgensen (eds.), *Labour and employment regulation in Europe*, p. 211-231, Peter Lang, New York.
- Seynaeve T., Hermans K., Declercq A. & Lammertyn F.** (2004), *Aan de rand van de actieve welvaartsstaat: een socio-biografisch onderzoek naar jongeren en OCMW-hulpverlening*, Academia Press, Gent.
- Stevens I.** (2005), *Is niet iedereen actief dan? Leidraad voor het ondersteunen van sociale activeringsprojecten voor vluchtelingen en asielzoekers*, Vlaams Minderhedencentrum vzw, Brussel.
- Steenssens K., Sannen L. & Van Regenmortel T.** (2010), Ook een sluitende aanpak kan sluiten, in J. Vranken, S. De Blus, D. Dierckx & A. Van Haarlem (eds.), *Armoede en sociale uitsluiting Jaarboek 2010, Chapt. 6*, p. 269-286, Acco, Leuven/Den Haag.
- Struyven L., Heylen V. & Van Hemel L.** (2010), *De (nog) niet bemiddelbaren: een verloren groep op de Antwerpse arbeidsmarkt?* HIVA-KU Leuven, Leuven.
- Torfig J.** (1999), Workfare with welfare: recent reforms of the Danish welfare state, *Journal of European Social Policy*, 9 (1), p. 5-28.
- Tuteleers P.** (2007), *Sociale activering. Een exploratieve studie naar de achtergronden van het concept*, Academia Press, Gent.
- Van der Veen R.J., Achterberg P.H.J. & Raven J.** (2009), De legitimiteit van de verzorgingsstaat, in SVB (ed.), *Uitvoering geven aan moderne volksverzekeringen*, p. 81-87, SVB, Amstelveen.
- Van Regenmortel T.** (2009), Theoretische en empirische reflecties over vrijwilligerswerk door kansengroepen, in C. Matthijsen et al. (eds.), *Vrijwillig werkt. Aan de slag met vrijwilligers uit kansengroepen*, Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, Antwerpen.