

RAPPORT D'EVALUATION

**relatif à la subvention
octroyée aux CPAS (Arrêté royal du 8 avril 2003)
afin d'encourager la participation et l'épanouissement
social et culturel de leurs usagers,**

**à la demande du SPP Intégration sociale,
Lutte contre la Pauvreté et Economie Sociale**

Bruxelles, le 29 juin 2004

rédigé par Ann Clé et Lamia Mechbal



Culture et Démocratie/ Kunst en Democratie

*Nous tenons à adresser nos remerciements aux
usagers des CPAS, les travailleurs sociaux et culturels rencontrés,
aux membres de l'Administration et du cabinet du SPP
Intégration Sociale qui nous ont accompagnés, et à la
Ministre de l'Intégration Sociale, de la Fonction publique
et de la Politique des grandes villes, Marie Arena.*

INTRODUCTION	9
I. APPROCHE THEORIQUE.....	10
I. 1. Pauvreté et participation : contexte d'un discours	10
I. 1. 1. Pauvreté et participation : un récit.....	10
I. 1. 2. Pauvreté et participation : contexte d'un discours.....	10
I. 1. 2. a. Pauvreté et participation	11
I. 1. 2. b. Effets positifs de la participation.....	12
I. 1. 2. c. Actions et initiatives favorisant la participation	12
I. 1. 2. d. Un nouvel arrêté royal pour améliorer la participation des usagers des CPAS.....	13
I. 2. L'épanouissement social et culturel.....	14
I. 2. 1. La notion de client et d'utilisateur	15
1. 2. 2. De l'aide à l'action sociale.....	16
II. LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE.....	17
II. 1. Contexte de la mission d'étude	17
II. 2. Objectifs de la mission.....	17
II. 3. La méthodologie.....	18
II. 4. La préparation de l'étude	19
II. 4. 1. Inventaire et résultats	19
II. 4. 3. Les rapports intermédiaires (Flandre)	21
II. 4. 4. Les rapports intermédiaires (Wallonie- Bruxelles).....	30
II. 4. 5. Le guide d'entretien	33
II. 4. 6. Les personnes interrogées	33
II. 4. 7. L'échantillon (Flandre)	34
II. 4. 8. L'échantillon (Wallonie-Bruxelles)	34
II. 4. 9. Le déroulement de l'étude (Flandre).....	35
II. 4. 10. Le déroulement de l'étude (Wallonie- Bruxelles).....	39
II. 4. 10. a. Les entretiens.....	39
II. 4. 10. b. Les communes sélectionnées	39

III LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	41
III. 1. Analyse des entretiens (Flandre).....	41
III. 1. 1. L'appréciation du subsidie	41
III. 1. 2. Remarques à propos du subsidie	44
III. 1. 2. a. Montant du subsidie	44
III. 1. 2. b. Les deux tranches.....	45
III. 1. 2. c. Clef de repartition pour leur bénéficiaires	47
III. 1. 2. d. Groupe-cible	48
III. 1. 2. e. Le caractère ponctuel du subsidie	49
III. 1. 2. f. Le manque de clarté.....	50
III. 1. 3. Le passé.....	52
III. 1. 3. a. Le besoin est-il plus ancien que la mesure ?	52
III. 1. 3. b. Les CPAS étaient-ils déjà actifs dans ce domaine par le passé ? ...	52
III. 1. 3. c. Les utilisateurs de la mesure étaient-ils actifs précédemment ?	54
III. 1. 4. Facteurs et critères ayant contribué à déterminer les modalités d'affectation du subsidie	55
III. 1. 5. Le groupe cible	58
III. 1. 6. Le Processus décisionnel	60
III. 1. 6. a. Décisions relatives au subsidie	60
III. 1. 6. b. Règlement interne	64
III. 1. 7. Communication	66
III. 1. 7. a. Communication interne.....	66
III. 1. 7. b. Communication aux usagers.....	67
III. 1. 7. c. Information à l'intention des tiers.....	70
III. 1. 8. Les partenariats	71
III. 1. 9. Evaluation	78
III. 1. 9. a. Evaluation de la période et observations	78
III. 1. 9. b. Effets de la mesure.....	83
III. 1. 10. Besoins.....	86
III. 1. 11. Avenir	88
III. 2. L'analyse des entretiens (Wallonie-Bruxelles)	91

III. 2. 1. Historique du subsidy.....	91
III. 2. 2. L'information autour du subsidy.....	93
III. 2. 2. a. Le cadre général	93
III. 2. 2. b. Processus de communication interne.....	94
III. 2. 2. c. L'information auprès des usagers	95
III. 2. 2. d. Le subsidy	98
III. 2. 2. e. Le calendrier du subsidy	98
III. 2. 2. f. La récurrence du subsidy.....	99
II. 2. 3. Les activités réalisées	99
III. 2. 4. L'accompagnement des usagers	102
III. 2. 5. Le public visé par le subsidy.....	103
III. 2. 5. a. La participation financière des publics visés	104
III. 2. 5. b. La discrimination des publics fragilisés	105
III. 2. 6. Les difficultés rencontrées dans la mise en place du subsidy.....	106
III. 2. 7. L'évaluation du subsidy par les acteurs de terrain.....	106
III. 2. 8. Quelques remarques.....	107
III. 2. 9. A l'avenir	107
IV. LE COLLOQUE	108
IV. 1. RÉSUMÉ de la Rencontre.....	108
IV. 1. 1. Les objectifs de l'Arrêté royal	108
IV. 1. 2. Respect : l'art et la lutte contre l'exclusion – 25 ans d'expérience en Grande-Bretagne	109
IV. 1. 3. Développer les liens, améliorer l'accès. Une exploration de l'impact social du sport	113
IV. 1. 4. L'expérience de Banlieues d'Europe.....	113
IV. 2. Les Ateliers.....	115
IV. 2. 1. WORKSHOPS (Flandre).....	115
Workshops 1. Importance de disposer d'une assise locale.....	115
Workshops 2. Entre rêve et réalité.....	116
Workshops 3. Stimulation et accompagnement du groupe-cible	118

Workshops 4. Le sport, un levier	119
IV. 2. 2. WORKSHOPS (Wallonie-Bruxelles)	119
Atelier 1. Les activités sportives : une nouvelle perspective d'intégration sociale	120
Atelier 2. Comment sensibiliser et accompagner les bénéficiaires ?	120
Atelier 3. Les projets culturels pour, par et avec les bénéficiaires	121
Atelier 4. Le partenariat avec les opérateurs sociaux et culturels locaux	123
IV. 3. Exemples de cas exposés lors du colloque (Flandre)	125
IV. 3. 1. Le CPAS d'Eeklo	125
IV. 3. 2. Le CPAS de Bruges	126
IV. 3. 3. Le CPAS de Renaix	126
I.V. 3. 4. Le CPAS de Saint-Nicolas	127
IV. 3. 5. Le Projet « Een paar apart » de l'ASBL Recht-Op (Anvers)	128
IV. 3. 6. De Factor Y (Louvain)	129
IV. 4. Les Bonnes Pratiques du colloque (Wallonie-Bruxelles)	130
IV. 4. 1. Le CPAS de MONTIGNY-LE-TILILEUIL – LA bibliothèque communale	130
IV. 4. 2. Le CPAS de SAMBREVILLE – « Tous à vélo » RALLYE VELO	131
IV. 4. 3. Le CPAS de NAMUR – Des Fils et des Mains	133
IV. 4. 4. Le CPAS de MONS – Un référentiel méthodologique	134
IV. 5. Les Autres Bonnes Pratiques	137
IV. 5. 1. CPAS de Dendermonde	137
IV. 5. 2. Le Théâtre des Rues – CPAS de MONS	137
IV. 5. 3. CPAS de Wezembeek-Oppem	138
IV. 5. 4. Maison des Arts et du Patrimoine social – CPAS de MORLANWELZ	138
IV. 5. 5. CPAS d'Ichtegem	139
IV. 5. 6. La carte Déclic – CPAS de Charleroi	140
IV. 5. 7. CPAS de Courtrai	140
IV. 3. 8. CPAS de Genk (1)	141

IV. 5. 9. L'asbl Article 27	142
IV. 5. 10. Le bar à soupe – CPAS de Chimay	142
IV. 5. 11. CPAS de Genk (2)	143
IV. 5. 12. Les Ateliers de la Banane – Bruxelles.....	143
IV. 5. 13. CPAS de Mol.....	143
IV. 5. 14. L'Agenda culturel – CPAS de Ans	144
IV. 5. 15. CPAS de Saint-Trond	144
IV. 5. 16. Le Miroir Vagabond : Art et pauvreté en milieu rural	145
IV. 5. 17. Girl Power (Bruxelles).....	145
IV. 5. 18. Réseau Capacitation Citoyenne	146
IV. 5. 19. Foyer communal « De Duizendpoot » (Rupelmonde)	147
IV. 5. 20. Living Heritage – FRB	147
PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS.....	148
V.1. Reflexions préliminaires	148
V. 1. 1. Le Manque de temps et la charge de travail	148
V. 1. 2. Le contexte local	148
V. 2. Propositions et recommandations pour les autorités.....	149
V. 2. 1. La Dénomination du subside	149
V. 2. 2. La Réglementation	150
V. 2. 2. a. Le montant du subside	150
V. 2. 2. b. Les deux tranches.....	150
V. 2. 2. c. La clef de répartition pour les bénéficiaires.....	151
V. 2. 2. d. Le groupe-cible	151
V. 2. 2. e. Le caractère ponctuel de la mesure	152
V. 2. 2. f. La clarté de la mesure	152
V. 2. 3. Les partenariats	153
V. 2. 4. L'encadrement	153
V. 2. 5. Le personnel.....	154
V. 3. Propositions et recommandations pour la pratique	155
V. 3. 1. Introduction.....	155

V. 3. 2. Propositions et recommandations pour la pratique.....	155
V. 3. 2. a. La prise de décisions : qui et comment ?	156
V. 3. 2. b. L'importance de disposer d'une philosophie.....	156
V. 3. 2. c. Le partage des compétences et de l'expertise	157
V. 3. 3. La collaboration	157
V. 3. 3. a. Le public visé	158
V. 3. 3. b. Les activités, initiatives et projets.....	159
V. 3. 3. c. La communication autour de la mesure	160
V. 3. 3. d. Le suivi.....	162
V. 3. 3. e. Le volet financier	162
V. 3. 3. f. La suppression des seuils.....	163
V. 3. 3. g. Vers une méthodologie	164
VI. CONCLUSIES/CONCLUSIONS	164
VII. BIBLIOGRAFIE/ BIBLIOGRAPHIE.....	166

INTRODUCTION

La mission confiée par le SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie Sociale à Culture et Démocratie/Kunst en Democratie consistait à déterminer comment la subvention octroyée (par l'Arrêté royal du 8 avril 2003) aux CPAS pour encourager la participation et l'épanouissement social et culturel de leurs usagers a été accueillie par les responsables politiques, les travailleurs sociaux et les usagers des CPAS.

Quelles sont leurs opinions sur le subsidie ? Quelles activités ont été privilégiées ? Comment les usagers ont-ils été informés de l'existence de ce subsidie ? Quel a été l'apport de ce subsidie dans la participation citoyenne des usagers ? Autant de questions auxquelles nous avons tenté de répondre.

Cette mission est en adéquation avec les objectifs de Culture et Démocratie/Kunst en Democratie et dans la continuité de ses actions. En effet, depuis 1993, l'association met en avant le rôle de l'art dans le développement de la personne et l'exigence d'une place centrale pour la culture. Elle combat le déficit culturel qui caractérise notre société et le déficit démocratique propre à la vie culturelle de notre pays. Elle encourage la participation de tous à la vie culturelle, en tenant compte des spécificités et en rejetant toute forme d'exclusion. Elle veut responsabiliser les acteurs sociaux et culturels. La subvention octroyée aux CPAS est une avancée importante vers ces objectifs.

Une première étape a consisté en l'analyse des rapports intermédiaires, reçus fin décembre 2003. Cette analyse a donné lieu à un inventaire quasi exhaustif des activités réalisées avec le subsidie. Grâce à cette première mise à plat, nous avons déterminé les thématiques et les acteurs à interroger. Ce premier rapport, que nous avons appelé « guide de travail », nous a également permis de définir l'échantillon à interroger ainsi que l'élaboration du guide d'entretien.

De la fin février à la mi-avril, nous avons mené des entretiens, en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Ce travail nous a également permis de préparer une journée de synthèse, où près de trois cents personnes ont pu échanger des pratiques nouvelles et des informations.

Tout au long de notre mission, le suivi de notre travail a été réalisé par un Comité d'accompagnement, composé de membres de l'administration et du cabinet du Service public fédéral de l'Intégration sociale.

En ce qui nous concerne, deux réunions de travail ont été mises sur pied, avec nos partenaires (l'HIVA, Article 27, l'union des villes et communes wallonnes, l'asbl « sport de quartier », les points d'appui en Flandre, etc.)

Le présent rapport est bilingue. Il se présente sous la forme de cinq chapitres. Les thèmes des chapitres sont d'abord traité en néerlandais, puis en français.

Le premier chapitre, intitulé « Approche théorique » tente de circonscrire la notion de pauvreté, d'utilisateur et d'action sociale.

Le second chapitre évoque le déroulement de notre travail tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Le troisième chapitre explique le résultats de notre étude. Les thématiques interrogées y sont développées. Chaque point analysé est terminé par un encadré résumant notre analyse.

Le quatrième chapitre concerne le colloque. Une première partie est consacrée au résumé des interventions de la journée. La deuxième tente, d'une part, d'approfondir les bonnes pratiques des CPAS invités au colloque. D'autre part, cette partie évoque également les bonnes pratiques ailleurs dans le pays et chez nos voisins.

Le cinquième chapitre rassemble les propositions et les recommandations issues de notre travail d'étude et d'analyse.

I. APPROCHE THEORIQUE

I. 1. PAUVRETE ET PARTICIPATION : CONTEXTE D'UN DISCOURS

I. 1. 1. PAUVRETE ET PARTICIPATION : UN RECIT

Nous ne pouvons pas nous offrir de loisirs. Une famille ordinaire peut faire une excursion de temps à autre, aller aujourd'hui à Walibi, demain à Overmere. Mais nous, nous ne pouvons aller nulle part. Vacances, excursions, théâtre, tout cela, nous devons l'oublier. Nous pourrions le faire si les prix étaient un peu plus raisonnables. Notez que les vêtements jouent eux aussi un rôle. Les gens qui vont voir une représentation sont bien habillés ; et nous, on serait là... « Je préfère encore ne pas y aller », déclare quelqu'un. Je n'aimerais pas aller là où je me sentirais mal à l'aise. On me regarderait, comme partout d'ailleurs. Supposons que vous vouliez aller au théâtre avec trois enfants, ou au cinéma, ou que vous vouliez faire une excursion. Cela équivaldrait au budget alimentaire de deux jours : du coup, vous restez chez vous. J'aimerais pouvoir faire plaisir à ma famille, quelquefois. Pouvoir dire un jour : « Allez, on part à la mer, ou ailleurs ». J'aimerais les rendre vraiment heureux, juste une fois. Toutes ces choses sont agréables pour les enfants. Cela leur permet aussi d'avoir des contacts. Mais on en reste toujours aux promesses. Cela rend triste de ne pas pouvoir donner ça aux enfants. Les autres racontent qu'ils sont allés ici ou là. Mais pour nous, ce n'est pas possible. Nous avons tout juste de quoi boucler le mois, et encore... Nous, les femmes, nous avons toujours notre ménage. Mais si un homme est assis toute la journée à la maison et qu'il n'a pas de hobby, il commence à penser à des choses auxquelles il ferait mieux de ne pas penser. Ce n'est pas bon de devoir rester des journées entières sans rien faire. Ça vous rend agressif. Si vous ne vous détendez jamais, ça vous porte sur les nerfs. Nos enfants ne peuvent guère, eux non plus, participer à des activités récréatives. Pas question de sport pour eux. Ma fille aimerait pratiquer un sport de combat, mais c'est impossible. Faire les trajets et commencer, ça coûte cher. La tenue, l'assurance, l'affiliation, l'argent de poche,... Participer à des mouvements de jeunesse, c'est très important pour les enfants. A la maison, ils ne peuvent pas se défouler, parce qu'il n'y a pas assez de place. Ils traînent alors dans la rue, où ils apprennent de mauvaises choses. Dans les mouvements de jeunesse, ils sont encadrés. Ils apprennent à devenir responsables et à s'assumer. Mais souvent, il n'y a pas moyen. Inutile, donc, d'en parler. (extrait de « Een volwaardige plaats voor alle gezinnen in de samenleving »¹, BMLK, 1994).

I. 1. 2. PAUVRETE ET PARTICIPATION : CONTEXTE D'UN DISCOURS

¹ « Une place à part entière dans la société pour toutes les familles », traduction libre, N.d.I.T.

I. 1. 2. a. Pauvreté et participation

« La pauvreté est un réseau d'exclusions sociales qui affecte plusieurs domaines de la vie individuelle et collective. Elle exclut les personnes défavorisées des modes de vie généralement acceptés au sein de la société. Ces personnes ne peuvent combler ce fossé par elles-mêmes »

(Vranken, Geldof, Van Menxel, 1998).

Nous avons choisi comme point de départ cette définition de la pauvreté donnée par Vranken, Geldof et Van Menxel. Nous considérons donc la pauvreté comme un ensemble d'exclusions mutuellement liées, auxquelles l'individu ne peut aisément échapper. Selon ce point de vue donc, la pauvreté est bien plus qu'un simple aspect économique.

Traditionnellement, la politique de lutte contre la pauvreté met l'accent sur des aspects tels que le logement, l'emploi et les soins de santé. Ce n'est qu'en 1994 que le Rapport général sur la Pauvreté, douloureux s'il en est, a permis à quelques pionniers en la matière de comprendre que pour les personnes défavorisées, l'exclusion culturelle est beaucoup plus difficile à vivre encore que tout le reste.

« On crève de solitude et d'ennui, avant de crever de faim ».

(Nyrinckx, Carton, 1994).

Le droit à l'épanouissement culturel et social est inscrit depuis 1994 dans la Constitution belge, dont le paragraphe 5 de l'article 23 stipule que chacun « a le droit à l'épanouissement culturel et social ».

Dans la pratique, force est malheureusement de constater qu'il ne s'agit pas encore là d'un droit généralement acquis. Selon une étude scientifique récente, la participation sociale n'est pas la même pour tous (Van Regenmortel, 1991, Jacobs et Stoffelen, 1998). Ainsi les personnes peu ou non qualifiées prennent-elles moins part aux activités à caractère culturel et commercial comme aller au cinéma, au théâtre ou visiter des musées, participent-elles moins à la vie associative, aux activités et événements sportifs ainsi qu'aux activités de bénévolat, et partent-elles moins en vacances ; enfin, elles lisent moins (Bollaert, Stoffen, De Knop, ea., 2000). C'est dans les classes sociales inférieures surtout que la participation est réduite, voire inexistante.

Le fait de ne pas participer aux activités culturelles serait par ailleurs lié à une série de facteurs que les personnes défavorisées semblent cumuler. Selon Ganzeboom (1989), la compétence culturelle du public constitue le principal facteur de sa (non-) participation. Jacobs et Stoffelen (1998) affirment que cette compétence est définie par le niveau d'études, le milieu dont la personne est issue et sa participation antérieure à des activités culturelles. La socialisation culturelle dans le milieu familial est elle aussi qualifiée de facteur déterminant. La participation culturelle dépend, selon la même étude, de considérations relatives au statut et de la manière dont le groupe auquel l'individu appartient valide ses comportements.

Le temps et les moyens financiers dont dispose le public-cible exercent également une influence, en ce sens que les personnes qui ont peu d'argent et/ou de temps participent sensiblement moins. Enfin, il existerait un lien entre participation, accessibilité de l'offre et mobilité du public.

Il convient de souligner que ce sont précisément les personnes défavorisées qui cumulent tous les facteurs précités.

Il en va de même de la participation sportive. Selon une série de publications parues en Belgique et à l'étranger, il existe, dans ce domaine également, de grandes disparités entre les divers groupes de la société (Bodson et al, 1997; De Knop, Elling, 2000). Ce seraient notamment les immigrés et les personnes défavorisées qui ne participeraient pas ou, du moins, qui participeraient peu, aux activités sportives (Vincke, Cloes, 2004).

I. 1. 2. b. Effets positifs de la participation

La non-participation des groupes-cibles défavorisés a longtemps été acceptée comme un fait acquis ; l'on peut même affirmer qu'elle passait tout simplement inaperçue. On note toutefois aujourd'hui une tendance croissante à « problématiser » cette exclusion. La participation à la vie culturelle et sportive et, dans un sens plus large, à la vie sociale, s'avère exercer des effets positifs sur l'individu. Du fait de leur non-participation, divers groupes-cibles, souvent défavorisés, restent privés de ces retombées, alors que celles-ci pourraient précisément leur servir de levier.

L'étude, de même que diverses publications, énumèrent les conséquences positives de la participation sur différents plans. Ainsi la participation à la vie culturelle améliorerait-elle, selon Blokland (1992), les possibilités de choix et, par conséquent, l'autonomie de l'individu, désormais obligé d'arrêter des décisions. Vanmolkot (2001) et le *Beweging van Mensen met een Laag inkomen en Kinderen* (« mouvement des personnes à faible revenu, parents d'enfants ») (2000) parlent de « community building » ; Blokland (1992) et Willaert (2001) affirment que participation et émancipation vont de pair, ... L'étude à large échelle de Matarasso (1997, 1998) révèle l'impact positif de la participation sur l'épanouissement personnel de l'individu (manifestation d'un intérêt envers la formation, développement des aptitudes sociales et de la créativité, élaboration de réseaux sociaux, renforcement de la confiance, amélioration de la qualité de vie) et sur les aspects favorisant sa socialisation (« inclusion sociale », image de soi et identité, « empowerment » de la société) (Demeyer, Van Pee, 2003).

La participation à des activités sportives exerce, elle aussi, maints effets positifs. Ainsi le sport peut-il contribuer à prévenir efficacement criminalité et vandalisme. L'organisation locale d'activités sportives permet de développer des qualités de leadership, au bénéfice de l'estime de soi et de la confiance en soi. Le sport peut favoriser l'intégration dans de nouveaux réseaux. Enfin, la pratique d'un sport pouvant conférer un certain prestige, le bénévolat dans ce domaine permet d'acquérir plus d'assurance et rend plus sociable (Vincke, Cloes, 2004).

I. 1. 2. c. Actions et initiatives favorisant la participation

La constatation selon laquelle les personnes défavorisées participent peu ou pas, conjuguée à la connaissance des effets positifs attribués à la participation, a heureusement déclenché une action organisée sur différents terrains et sous divers angles.

Le Rapport général sur la Pauvreté (Nyrinckx, Carton, 1994) ayant tiré une véritable sonnette d'alarme, il a joué un rôle catalyseur pour de nombreuses initiatives, en ce compris sur le plan politique. Le VICA Themagroep Cultuur en Sport (« groupe thématique “Culture et Sport” de la commission intersectorielle flamande pour la lutte contre la pauvreté ») vit ainsi le jour ; la Fondation Roi Baudouin mit sur pied divers projets avec Kunst en Democratie, tandis que le Parlement flamand créait la commission Armoede en Sociale Uitsluiting (« pauvreté et exclusion sociale »). La politique locale fit elle aussi l'objet d'un certain intérêt dans ce sens,

principalement dans le cadre du Fonds d'impulsion sociale. Au niveau flamand, une ligne expérimentale de subvention fut lancée, à la mi-2000, par Bert Anciaux, ministre de la Culture de l'époque, pour promouvoir des projets socio-artistiques.

Actuellement, le nouveau décret sur la politique culturelle locale ouvre des perspectives inusitées aux villes et aux communes. Le Fonds Verhoging Cultuurparticipatie (« fonds en faveur de l'amélioration de la participation à la vie culturelle ») entend contribuer lui aussi à la démocratisation de la participation culturelle.

En matière de sport, la Fondation Roi Baudouin surtout a joué un rôle de pionnier. Elle a offert de multiples possibilités aux jeunes allochtones par le biais des programmes « Jeunesse et Sport », « Les clubs de sport reconnaissent la couleur » et « Sports de quartier ». Grâce à ces initiatives, des communes, des clubs sportifs et des fédérations, des écoles, des associations de jeunesse et des comités de quartier ont apporté une contribution active au mouvement (Vincke, Cloes, 2004). Sous l'égide de la Fondation fut récemment créé le « Fonds Nike », dont l'objet consiste à soutenir des projets principalement axés sur les jeunes et visant à utiliser le sport comme « catalyseur de l'intégration sociale ». Ce fonds soutient des initiatives en faveur de jeunes moins valides ou de jeunes issus de groupes minoritaires ou encore, de milieux ou de quartiers défavorisés (Vincke, Cloes, 2004).

L'on constate également qu'au niveau des œuvres pour la jeunesse, les groupes-cibles défavorisés font l'objet d'une attention (prudente) accrue. Divers mouvements de jeunesse possèdent par exemple leur propre fonds de solidarité (aide financière à des groupes vivant dans des quartiers défavorisés) ou offrent un soutien au sein des zones urbaines par le biais de travailleurs rémunérés, ... C'est ainsi que le Solidariteitsfonds van Chirojeugd Vlaanderen (fonds de solidarité de la jeunesse patronale de Flandre), pour ne citer que lui, intervient dans le paiement des cotisations, l'achat d'uniformes, la participation aux bivouacs, etc. (FRB, note de travail culture, 2001). Le nouveau décret en matière de politique locale concernant les œuvres pour la jeunesse met également à disposition des outils importants, afin que soit donné suite de manière systématique à l'attention accrue de la société envers les personnes défavorisées.

Dans le cadre de la participation aux vacances, le Steunpunt Vakantieparticipatie (« point de soutien à la participation aux vacances ») fut récemment créé sous la houlette de Toerisme Vlaanderen. En collaboration avec divers CPAS et organisations sociales, le Steunpunt met en contact des groupes et personnes bénéficiaires du tarif social et des partenaires touristiques. Quelque 5000 personnes ont joui de cette initiative en 2003. Le décret Toerisme voor allen (« tourisme pour tous ») a également pour but de créer de nouvelles opportunités dans le domaine de l'accessibilité du tourisme aux personnes défavorisées.

I. 1. 2. d. Un nouvel arrêté royal pour améliorer la participation des usagers des CPAS

Il va de soi que la nouvelle ligne de subvention du gouvernement fédéral sur laquelle porte la présente analyse n'est pas, et ne peut être, un élément isolé. A l'initiative du ministre fédéral de l'Intégration sociale, un nouvel arrêté royal², approuvé le 8 avril 2003, prévoit l'octroi aux Centres publics d'aide sociale d'une subvention de 6.200.000 euros, dont l'objectif est d'encourager la participation sociale, culturelle et sportive des usagers des CPAS. Il s'agit donc là non seulement d'un signal fort donné par le ministre, mais aussi et surtout d'un

² L'arrêté royal est transcrit en annexe.

important défi lancé aux CPAS, désormais invités à mettre sur pied une nouvelle dynamique et à renforcer les dynamiques existantes au niveau de l'administration locale et ce, de manière structurelle et en collaboration avec d'autres partenaires.

I. 2. L'EPANOUISSEMENT SOCIAL ET CULTUREL

(...) « *La participation culturelle, parce qu'elle s'oppose à cette conception passive et consumériste de la culture, demeure la meilleure garantie de citoyenneté politique car elle assure l'intégration, la reconnaissance et la solidarité* » (VAN DER GUCHT, 2002 : 118).

Pour comprendre ce que la notion d'épanouissement social et culturel implique dans le cadre de cette évaluation, nous nous sommes référés à une mise en lumière sur ce sujet, formulée par Claude JAVEAU ... en 1994.

« Durant le 19^{ème} et le 20^{ème} siècles, l'accent du « peuple » a été mis sur *l'émancipation collective*. Cet objectif consistait en la reprise d'une revendication héritée des Lumières. De nos jours, le thème de l'épanouissement individuel a largement remplacé celui de l'émancipation collective. Cela s'explique sans doute d'une société où les droits fondamentaux d'exercice de la citoyenneté et de protection résultant de l'extension du salariat semblent acquis pour le plus grand nombre. Dans cette société, le développement des activités de loisirs, fondées avant tout sur le divertissement, a contribué à façonner un modèle d'individu hédoniste, membre d'une masse atomisée, en consommateur passif de la culture à dominante médiatique. La tonalité individualiste de la société dite parfois « post-moderne » se combine à une insistance soutenue sur la dimension égalitariste des dispositifs collectifs. Cet égalitarisme soutient la revendication à l'épanouissement, compris à la fois comme un droit de chaque individu en particulier. En termes culturels, le thème de l'épanouissement correspond à la reconnaissance du droit à *une identité spécifique*³, celle-ci n'étant plus comprise comme une assomption, mais comme une revendication. L'identité est un concept à portée particulariste et se définit par opposition à d'autres identités, alors que le concept de citoyenneté a une portée universaliste. L'épanouissement en matière sociale implique notamment la reconnaissance de droits au logement, à l'éducation, au travail, à la consommation, etc. qui renvoie à une conception du citoyen producteur-consommateur. L'égalité de droit ne suffit plus ici à soutenir ces droits. C'est vers une forme d'égalité des résultats que l'on semble s'acheminer. En outre, c'est de manière individualiste que l'égalité de résultats devrait être instaurée. » (JAVEAU, CL., 1995 : 274-276).

Cette introduction, un peu longue, de la notion d'épanouissement social et culturel doit nous permettre de rendre compte des nuances à introduire dans la compréhension de ce concept. L'épanouissement des uns n'est pas celui des autres et son auteur a raison de mettre en exergue le fait que « l'épanouissement social doit être compris comme étant “à la carte” ». Cela suppose que, pour chaque citoyen en particulier, et compte tenu de ses caractéristiques propres, soit garantie la possibilité de trouver dans le logement, l'éducation, la consommation, le travail, les loisirs, la projection de motivations personnelles » (JAVEAU, CL., 1995 : 278).

Il sera donc souvent question, tout au long de ce rapport, de la question des motivations personnelles des nombreux publics du CPAS. Cette motivation personnelle et donc

³ Nous soulignons.

individuelle doit être constamment conjugée avec la notion d'égalité, évoquée par Claude JAVEAU, concernant le droit à l'épanouissement social et culturel des plus démunis ou des plus fragilisés. Ceci nous amène à expliquer le glissement de la notion de client vers celle d'utilisateur, qui prend évidemment en compte le principe de motivation personnelle.

I. 2. 1. LA NOTION DE CLIENT ET D'USAGER

Selon Claude JAVEAU, « les divers droits spécifiques [des citoyens] se trouvent modulés selon une logique *consommériste*. Le consumérisme, né dans les années soixante, a largement débordé les frontières des “droits des consommateurs”. Il concerne aussi bien l'enseignement que le loisir, le logement que le transport. En tant que consommateur, tout citoyen ne se considère désormais plus seulement en *client* des diverses institutions dont le but est de lui apporter un bien ou un service, mais plutôt comme un client avec des droits spécifiques, reconnus codifiés, ce qui engendre un glissement vers l'*usager* » (JAVEAU, CL., 1995 : 278-279).

Dans le cadre qui nous occupe, la promotion de l'accès aux sports, aux loisirs et à la culture n'engendre pas automatiquement une participation plus importante des clients CPAS aux biens sociaux et culturels. C'est pourquoi de nombreuses institutions, parmi lesquelles nous pouvons inscrire les CPAS, tentent de promouvoir la participation de leurs clients/utilisateurs à travers la mise en place d'activités tenant compte de leurs spécificités. L'institution dont dépend le client/utilisateur doit mettre à sa disposition les outils et les ressources (humaines) nécessaires pour mener à bien cette participation. Le présent subside doit contribuer à cette prise de conscience. En échange, le client/utilisateur doit montrer sa bonne volonté : son implication forte doit lui permettre de s'interroger sur les motivations qui le poussent à participer à l'élaboration des biens et services de l'institution. Pour ce faire, le client devenu utilisateur doit donc respecter un certain code, par exemple, être à l'heure, participer à certaines réunions de travail, faire des propositions, etc. pour que sa participation soit une réussite personnelle et sociale.

De fait, la notion de participation est souvent entendue, par les acteurs de terrain, comme un catalyseur qui permet à l'utilisateur de mettre en place les étapes de sa propre (ré)insertion sociale ou professionnelle.

1. 2. 2. DE L'AIDE À L'ACTION SOCIALE

Historiquement, les CPAS sont les héritiers des Commissions d'assistance publique. Dans le sillage de la Révolution française, ces commissions étaient chargées de concrétiser une vision paternaliste du concept de solidarité. La loi fondatrice de 1976 marque un tournant essentiel à cette conception « ancien régime » de la charité publique. Dans les années quatre-vingts, la notion d'aide sociale reste principalement confinée à une intervention curative ou palliative. Il ne s'agit pas de s'attaquer à la pauvreté mais plutôt de la gérer. La crise économique couplée à la crise financière des pouvoirs publics furent déterminantes dans la définition de nouvelles missions déléguées aux CPAS. L'arrivée massive de jeunes dans les files des CPAS et la prise de conscience d'un nécessaire travail de prévention feront glisser les missions des CPAS vers l'action sociale, ceci afin d'atteindre une meilleure insertion sociale des usagers. Le renforcement des compétences sociales des publics des CPAS, indispensable pour faciliter leur intégration sur le marché de l'emploi est petit à petit pris en compte dans l'accueil et l'orientation des usagers. Cependant, les compétences sociales des nombreux publics ne sont pas toujours facilement identifiables, ce qui nécessite la réalisation d'un travail de développement personnel des usagers, à la frontière des missions habituelles des CPAS (EMONTS, Cl., 2001 : 5-8). D'où l'importance des actions initiées et poursuivies par les ministres de l'Intégration sociale dans le cadre du subsidiaire en objet. Celui-ci permet en effet de dépasser partiellement ces frontières habituelles et d'expérimenter de nouveaux outils, favorisant l'insertion et le bien-être des usagers.

II. 1. CONTEXTE DE LA MISSION D'ÉTUDE

Johan Vande Lanotte, ministre de l'époque, avait adopté une mesure destinée à permettre aux CPAS d'accroître la participation de leurs usagers : il s'agissait d'octroyer aux Centres publics d'aide sociale belges, pour la période qui s'étendait du 1^{er} mai 2003 au 30 avril 2004, un montant total de 6.200.000 € qui leur permettrait d'arrêter des initiatives visant à stimuler l'intégration culturelle et sociale de leurs clients. L'octroi et la répartition de ce montant sont réglés par l'arrêté royal du 8 avril 2003, publié au Moniteur belge du 22 avril 2003.

Marie Arena, actuelle ministre de l'Intégration sociale, a confié à Kunst en Democratie / Culture et Démocratie la mission de formuler, sur la base d'une étude qualitative, des recommandations concernant la politique future des CPAS en la matière. Le délai d'exécution de la mission a été fixé à six mois, soit du 15 décembre 2003 au 15 juin 2004.

II. 2. OBJECTIFS DE LA MISSION⁴

- Sur la base des rapports intermédiaires, établir un relevé des modes d'affectation des ressources et étudier la mesure dans laquelle l'objectif visé (favoriser la participation sociale, culturelle et sportive des usagers) est atteint grâce à ces ressources.
- L'étude d'autres systèmes visant à encourager la participation socio-culturelle des personnes défavorisées, tant en Belgique qu'à l'étranger, permettra de disposer d'une information complémentaire sur le sujet.
- La mission d'étude devra déboucher sur un « moment public » à l'occasion duquel, sur la base des constatations effectuées et d'une série de cas de « bonne pratique », un dialogue sera engagé avec les intéressés (CPAS, Verenigingen waar Armen het Woord Nemen (« associations où les pauvres prennent la parole »), projets socio-artistiques, secteur culturel,...) ; les conclusions de ce moment public seront par ailleurs intégrées dans le rapport final. Ce « moment » sera organisé en collaboration avec le SPFP IS⁵.
- Les résultats de l'étude devront permettre l'élaboration d'une politique cohérente et à long terme en la matière.
- Les objectifs précités seront réalisés en étroite collaboration avec le commanditaire, par l'intermédiaire du comité d'encadrement⁶.

⁴ Selon la description de la mission d'étude du SPFP IS.

⁵ Pour plus d'informations sur ce colloque, voir chapitre IV.

⁶ Le comité d'encadrement se compose au minimum d'un fonctionnaire dirigeant, d'un fonctionnaire du SPFP IS, d'un représentant du Ministre et de représentants de Kunst en Democratie/Culture et Démocratie.

II. 3. LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie choisie afin de réaliser la mission d'évaluation confiée à Culture et Démocratie/Kunst en Democratie est basée sur l'enquête qualitative.

L'ENTRETIEN LIBRE

La réalisation d'une enquête qualitative est basée sur la méthode des entretiens (ALBARELLO, 1995) auprès des acteurs concernés. Nous souhaitons que les interlocuteurs expriment leur propre évaluation de la mise en œuvre des subsides dans leur travail quotidien. Ces acteurs ont des idées, des réponses et des informations à nous livrer. C'est pourquoi ce type d'entretiens est appelé « entretien libre ». Notre travail consistera à les écouter et à intégrer leurs paroles dans une analyse plus générale. Selon Jones, « les questions et les réponses constituent les fondements de l'entretien, qui est dès lors le plus sociable de tous les procédés d'investigation puisqu'il institue un des processus d'interaction et de communication, entre deux individus dont l'un sollicite des informations auprès de l'autre et l'interroge à cet effet. Celui qui conduit un entretien et celui qui s'y prête sont en relation directe, souvent en face à face, tout au moins de vive voix si le téléphone est utilisé » (JONES, 1998 :138). Cela signifie que cette interaction est éminemment sociale et repose principalement sur la personnalité et l'expérience de l'interviewer.

LE GUIDE D'ENTRETIEN⁷

Pour cerner les informations utiles dans le cadre de cette évaluation, nous avons élaboré un guide d'entretien sur base des préoccupations formulées par les membres du comité d'accompagnement (voir plus loin). Le guide d'entretien consiste en un questionnaire qui rappelle les points que l'interviewé est amené à aborder, soit de manière spontanée, soit en y étant incité par l'interviewer. Ce dernier est libre de choisir la manière et le moment où il posera ses questions. Pour réaliser ce choix, l'interviewer se réfère généralement aux informations dont il dispose déjà quant aux caractéristiques de son interlocuteur tels que l'âge, le niveau d'instruction, ou la manière dont celui-ci réagit aux questions posées. Le guide d'entretien sert donc de point de repère pour que l'interviewer s'assure que tous les thèmes prévus seront bien abordés au cours de l'entretien. Les questions que l'on pose lors d'un entretien qualitatif sont appelées « questions ouvertes » : l'interlocuteur est libre d'y répondre comme il le souhaite. Ce qui permet à l'interviewer de bâtir l'entretien sur ce qui a déjà été abordé par son interlocuteur même si la question n'a pas été explicitement posée. Dès lors, l'entretien libre autorise l'interviewer à ne pas revenir sur des thèmes qui ont déjà été traités par l'interviewé. Cette flexibilité établit et maintient un climat chaleureux, proche d'une conversation informelle (JONES, 1998 :139-144).

LES TRANSCRIPTIONS

Pour analyser les entretiens, il faut tout d'abord les enregistrer. Ensuite, une transcription plutôt littérale est nécessaire. Cette étape, indispensable, prend du temps et exige de la part de l'interviewer concentration et interprétation du discours. La transcription permet de garder les propres mots de l'interviewé pour une analyse minutieuse et efficace de son contenu. Ces notes seront examinées afin de dégager les concepts qu'elles suggèrent (JONES, 1998 :165).

L'ANALYSE DE CONTENU

⁷ Voir le guide d'entretien complet en annexe.

Basée sur des écrits et des matériaux enregistrés, l'analyse de contenu rencontre certaines difficultés. Le principal écueil de l'analyse de contenu est de tomber dans un travers descriptif. Une grande partie des études se réduisent « à dénombrer qui a parlé, pendant combien de temps et à qui il s'adressait » (JONES, 1998 :132). Cependant, si elle est mise en œuvre correctement, l'analyse de contenu peut se révéler très efficace. Les informations, traitées avec rigueur, peuvent être intégrées dans des catégories conceptuelles permettant explication et compréhension des phénomènes étudiés (JONES, 1998 :165).

L'ÉVALUATION

La recherche d'évaluation peut être caractérisée « comme un ensemble hétérogène de techniques, de procédures et de méthodes permettant de déterminer de manière systématique la conceptualisation, la planification, la réalisation et l'utilité de programmes d'intervention dans la société » (JONES, 1998 :272). En outre, la recherche d'évaluation constitue souvent une entreprise à caractère politique (JONES, 1998 :272). L'objectif visé par une recherche d'évaluation est d'éclairer les esprits et de procurer des connaissances. Mais « une politique doit se traduire en objectifs clairs et mesurables avant qu'un travail d'évaluation ne puisse commencer. Il est d'abord capital de distinguer les buts d'une politique et les objectifs réels, opérationnels, qu'un programme tentera d'atteindre et qui devront être formulés en termes limpides et précis » (JONES, 1998 :132). Les objectifs visés par cette recherche d'évaluation consistaient d'une part, à analyser comment le subside de 6.200.000 euros pour la promotion de l'épanouissement social, sportif et culturel des usagers des CPAS a été utilisé. D'autre part, à mettre en évidence des bonnes pratiques ou des pratiques intéressantes qui ont vu le jour grâce à ce subside.

LES « BONNES PRATIQUES »

La notion de bonne pratique est large et souple. Il faut cependant prendre en considération le contexte général dans lequel s'inscrit une bonne pratique. Une certaine pratique peut se révéler « bonne » dans un environnement spécifique et « mauvaise » dans un autre contexte. En cela, nous partageons l'idée, développée par François MATARASSO, selon laquelle les tentatives de duplication des projets pensés en termes de « modèles de bonnes pratiques » – plutôt que d'analyse des mécanismes et conditions de leur succès – se sont avérées inefficaces dans d'autres domaines, notamment la prévention de la délinquance (MATARASSO, F. 1998).

Selon nous, une pratique est « bonne » lorsqu'une grande partie des objectifs, fixés par les responsables politiques et les concepteurs des projets, ont été atteints.

II. 4. LA PRÉPARATION DE L'ÉTUDE

II. 4. 1. INVENTAIRE ET RÉSULTATS

Les rapports intermédiaires sont en notre possession depuis le 23 décembre 2003. En ce qui concerne la Flandre, nous disposons de 203 rapports sur un total de 308 communes. Les rapports ont, dans un premier temps, été traités sous l'angle de la subvention octroyée.

L'art. 3 de l'AR stipule que le subside est réparti entre les CPAS conformément à la clé de répartition suivante :

50 % sur la base du nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance visés à l'article 37, §§ 1^{er} et 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 dans la commune au 1^{er} janvier 2002.

50 % sur la base du nombre de bénéficiaires du minimex et d'étrangers inscrits au registre de la population qui ont droit à une aide financière du Centre public d'aide sociale au 1^{er} janvier 2002.

Le montant de la subvention octroyée par CPAS ne nous renseigne donc pas sur la taille de la commune, le nombre de ses habitants, sa situation géographique ni sur l'infrastructure existante en son sein. Lorsque dans une deuxième phase de l'étude, nous analyserons une sélection de CPAS, nous utiliserons une typologie de communes⁸ qui permettra de placer dans leur contexte les communes dans lesquelles les CPAS ont travaillé.

Une première étape a consisté à inventorier les activités réalisées par les CPAS sur base des rapports intermédiaires reçus. Nous avons défini 19 catégories. L'objectif qui a présidé à l'inventaire était de tendre à une certaine exhaustivité. Cet inventaire se trouve en annexe. Ensuite, nous avons fait un resserrage de ces activités autour de thématiques plus générales :

- **Participation à un événement sportif** : match de football, exhibition, spectacle sportif, etc. ;
Affiliation/Inscription à un club de sport : football, basket, judo, équitation, tennis de table, gymnastique, badminton, etc. ;
Activité sportive : en dehors d'une affiliation à un club de sport : stages et cartes 5/10 places/séances ;
- **Participation à une activité ou un événement culturel** : Animations, festival, organisation d'un spectacle, marionnettes, musique, spectacle, théâtre, cirque (y compris les abonnements), concerts, opéra, expositions, musées, cinéma (tickets) etc. ;
Affiliation/Inscription à un cours/une Académie/un atelier : danse, théâtre, musique, peinture, yoga, couture, patchwork, artisanat, etc. ;
- **Participation à un événement social** : Animations, organisation goûter, pique-nique, barbecue, fête de quartier, création d'ateliers, etc.,
Excursion, loisirs, visite d'un jour ou week-end, séjours collectifs et/ou individuels : visite de monuments et sites, séjours touristiques, Six Flags, Paradisio, etc. ;
Affiliation/Inscription à une association : mouvements de jeunesse, etc. ;
- **Achat de matériel et/ou de fournitures** : matériel de sport, dessin, musique (pas d'instruments), pique-nique, livres scolaires, etc. ;
- **Activités scolaires, parascolaires et extrascolaires** : Voyages scolaires, camp sportif, stages de vacances, plaine de jeux, école des devoirs, etc. ;
- **Promotion de la lecture** : Inscription à la bibliothèque communale, développement de projets, nouvelles acquisitions, ateliers, activités pour les primo-arrivants, etc. ;
Chèque-lire, chèque-scolaire
Abonnement : revue, quotidien, magazine, etc. ;

⁸ Voir « II.3.1.d Echantillon ».

- **Education/formation** : cours de français, alphabétisation, informatique, stage d'anglais, permis de conduire, etc. ;
- **Divers** : affiliation à Canal+, télédistribution, timbres, paniers-gourmets, atelier relooking, location téléviseurs, tickets (ou abonnement) pour les transports publics (dans le cadre d'excursions, voyages organisés, etc.).
- **Les Initiatives particulières** : un chapitre spécifique est consacré à ce type d'activités.

Enfin, grâce aux entretiens réalisés dans le cadre de cette recherche, nous avons pu identifier certaines pratiques ou activités intéressantes, qui concernaient plus spécifiquement le troisième volet de ce subsidé. Elles seront abordées dans un chapitre ultérieur.

Sur base des rapports intermédiaires, nous avons mis à jour les thématiques qui nous paraissaient importantes à examiner. Dès lors, nous avons dressé une liste de pivots fondamentaux permettant la détermination des « bonnes pratiques » au sein des CPAS. De fait, certains CPAS avaient réalisé une phase de réflexion autour de l'utilisation des subsides, d'autres avaient simplement envoyé un courrier informant leurs usagers de l'existence de ces moyens, d'autres enfin n'avaient tout simplement rien mis en place et ont répondu à des demandes individuelles, spontanées ou au cas par cas. La prise en compte de ces différentes modalités nous a permis de dresser une liste de critères favorisant la mise en lumière des « bonnes pratiques » contribuant à l'épanouissement social, culturel et sportif des usagers.

II. 4. 3. LES RAPPORTS INTERMÉDIAIRES (FLANDRE)

Les rapports intermédiaires ont été lus et traités. Leur contenu a été classé selon sept thèmes : processus décisionnel, communication, groupe-cible, activités, partenaires, initiatives propres et difficultés.

Le traitement sous l'angle de ces thèmes doit nous permettre a posteriori de détecter des pratiques intéressantes (dans le sens tant positif que négatif), en vue de poursuivre l'analyse prévue pour la deuxième phase de l'étude.

En situation idéale, l'inventaire ainsi organisé du contenu de tous les rapports intermédiaires reçus aurait dû nous permettre de nous forger une image claire et complète des pratiques dans les CPAS flamands entre le 1^{er} mai et le 1^{er} novembre 2003. La chose n'a toutefois pas été possible, les rapports intermédiaires présentant peu de contenu et étant constitués d'informations incomplètes. De surcroît, la majorité d'entre eux ne reflète souvent, et de manière incomplète, que l'usage qui a été fait des ressources, à l'exclusion de toute autre information.

Le contenu des rapports intermédiaires est présenté de façon schématique⁹ en annexe. Nous avons repris ci-dessous l'information extraite de ces documents, après l'avoir synthétisée par thème.

⁹ Voir *Liste des activités réalisées par les CPAS sur la base des rapports reçus* en annexe.

Lorsque nous mentionnons dans cet inventaire que, par exemple, le groupe-cible n'a été interrogé que dans deux CPAS, cela signifie que nous n'avons relevé des informations à ce propos que dans deux rapports intermédiaires, ce qui n'exclut naturellement pas qu'un nombre bien plus important de CPAS aient pu, dans la pratique, consulter leur groupe-cible.

1. LE PROCESSUS DECISIONNEL

Lors de l'encaissement du subside, les CPAS devaient en priorité décider quel allait être le groupe-cible prioritaire et la manière dont les ressources allaient être utilisées. Cette double décision allait exercer une influence directe sur toutes les phases ultérieures du processus.

Les CPAS étaient libres d'avoir recours à des experts, de chercher des partenaires ou de procéder à des enquêtes afin d'étayer leurs décisions. La circulaire du ministre Vande Lanotte (17 juin 2003) adressée aux présidents des CPAS contenait la recommandation suivante :

« Pour réserver des tickets et utiliser judicieusement les ressources, le CPAS peut faire appel au service culturel, sportif et de la jeunesse de la commune, plus rôdé à ces pratiques, ou encore collaborer avec des institutions culturelles, des organisations spécifiques telles que Article 27 à Bruxelles et en Wallonie, le Vlaams Forum Armoedebestrijding, le VOCB pour les centres d'éducation de base, le VIBOSO pour les activités socioculturelles et de proximité (Communauté flamande). Les échevins de la culture de toutes les villes et communes en Flandre sont d'ailleurs mis au courant de cet arrêté royal par M. Paul Van Grembergen, Ministre flamand de la Culture ».

Information relative aux partenariats relevée dans les rapports intermédiaires :

Dans la plupart des CPAS, les décisions ont été arrêtées par le Conseil, sans qu'aucune enquête préalable n'ait été menée auprès du groupe-cible, des associations, des services, etc.

Un CPAS rapporte avoir interrogé les « Verenigingen waar Armen het Woord Nemen » et divers services et institutions dans la commune concernée.

Il est exceptionnellement fait mention d'une enquête menée auprès du groupe-cible et ayant servi de base à l'élaboration de l'offre.

Dans une série de communes a été constituée une « commission d'experts » locale composée de représentants de partenaires importants comme le service culturel, le service des sports, le service de la jeunesse, des associations sportives de quartier, des associations de lutte contre la pauvreté, etc.

2. LA COMMUNICATION

Afin de permettre au processus de se dérouler de manière efficace et à chacun, de comprendre clairement la mesure et son contenu, il est nécessaire que les choix, décisions, options, méthodes, etc. soient communiqués de façon claire. Cette communication a lieu sur le plan tant interne (au personnel des CPAS lui-même) qu'externe (aux usagers et partenaires).

L'on trouve dans les rapports peu d'informations explicites sur la communication interne. Quelques CPAS soulignent le fait que les assistants sociaux ont investi beaucoup d'énergie

pour encourager les usagers à profiter de la mesure. L'on peut indirectement en déduire que les assistants sociaux de ces Centres eux-mêmes avaient été sensibilisés à la démarche.

L'information sur la communication externe est également pauvre et très incomplète. Une série de rapports expliquent comment la mesure a été portée à la connaissance des usagers – le plus souvent, par le biais d'une lettre adressée à chacun d'eux, dans laquelle étaient généralement proposées une série d'options ou de suggestions d'activités et d'associations. Dans certains CPAS, la liste était limitative, cependant que d'autres permettaient aux usagers de formuler des suggestions. Quelques CPAS ont envoyé une lettre formelle contenant des informations de base, tandis que d'autres ont élaboré une brochure claire proposant des explications détaillées.

Un seul CPAS a en outre apposé des affiches dans ses bureaux. Quelques Centres signalent que dans le cadre de leurs contacts avec les usagers, les assistants sociaux ont systématiquement donné des informations relatives à l'AR et tenté d'encourager et d'encadrer leurs interlocuteurs afin qu'ils mettent la mesure à profit. Une série de CPAS ont organisé une enquête écrite auprès de leurs clients, afin de connaître les préférences/besoins/intérêts du groupe-cible. Un CPAS a fait connaître la mesure par voie de presse ; quelques-uns ont utilisé les écrans de leur salle d'attente.

Les rapports intermédiaires sont peu explicites quant à la communication de la mesure aux acteurs autres que les collaborateurs et usagers des CPAS. Seul un Centre public d'aide sociale rapporte que les projets du Stedenfonds (« fonds des villes ») en matière d'activation et de participation sociales ont été informés à propos du contenu de l'AR. Quelques Centres désireux de travailler en étroite collaboration avec les écoles primaires ont envoyé une lettre aux écoles primaires communales pour les informer de la mesure.

3. LE GROUPE-CIBLE

Aux termes de l'arrêté royal, le groupe-cible est constitué des « clients du CPAS ». La circulaire du 17 juin précise que le groupe-cible ne s'arrête pas aux seuls ayants droit au revenu d'intégration sociale et aux membres de leur ménage, mais qu'il englobe également les personnes bénéficiant d'une aide financière ou supplémentaire, les personnes mises au travail en tant qu'usagers du CPAS, les personnes sous guidance budgétaire ou sous médiation de dettes, les bénéficiaires d'une aide à domicile, etc. Pour pouvoir prétendre à l'intervention, il suffit d'être usager du CPAS ou membre du ménage d'une personne qui émarge au CPAS. Les personnes disposant d'un faible revenu mais qui n'émargent pas au CPAS ne font pas partie du groupe-cible.

Les CPAS étaient libres de définir eux-mêmes des groupes prioritaires au sein du groupe de leurs usagers.

L'information reçue sur le ou les groupes (prioritaires) visés par les CPAS est loin d'être complète. Nous constatons en outre, à la lecture des comptes-rendus des réunions du Conseil de plusieurs CPAS, que si ceux-ci ciblaient un groupe très large, la justification de l'affectation des ressources montre que dans la pratique, la quasi-intégralité du budget a souvent été allouée à un petit segment du groupe-cible (les enfants des clients, par exemple).

Il convient avant toute chose de préciser que la plupart des CPAS ont ciblé en priorité – voire exclusivement – les enfants. Parallèlement à cela, maints Centres ont défini un groupe très large (tous les groupes autorisés par l'AR).

Les personnes âgées constituent elles aussi un groupe visé en priorité par de nombreux CPAS.

Le lecteur trouvera ci-dessous un relevé de tous les groupes-cibles repris dans les rapports :

- Les enfants (enfants bénéficiant de l'aide spéciale à la jeunesse, enfants placés, enfants connus du Tribunal de la jeunesse, enfants victimes d'un handicap physique ou mental, enfants présentant des troubles de l'apprentissage) ;
- Le groupe-cible très large (désigné par « tous les clients » dans la circulaire, ou énumération de tous les groupes visés mentionnés dans l'AR) ;
- Les allocataires du revenu d'intégration sociale ;
- Les demandeurs d'asile (aide matérielle fournie dans le cadre des Initiatives locales d'accueil) ;
- Les personnes âgées (usagers qui bénéficient d'une aide à domicile, qui résident en maison de repos) ;
- Les ménages ;
- Les clients mis au travail sur la base de l'article 60 ;
- Les handicapés ;
- Les personnes malades ;
- Les allophones ;
- Les clients des centres d'aide sociale et des maisons de quartier ;
- Les jeunes ;
- Les clients bénéficiant d'une aide supplémentaire ;
- Les clients sous guidance ou sous gestion budgétaire ;
- Les clients sous médiation de dettes ou sous règlement collectif de dettes ;
- Les usagers de la région percevant moins de deux fois le minimum de moyens d'existence ;
- Les autres personnes défavorisées de la commune.

4. LES ACTIVITES

Aux termes de l'arrêté royal, le subsidie peut être utilisé par les CPAS des manières suivantes :

- Pour le cofinancement de la participation des clients à des manifestations sociales, culturelles ou sportives ;
- Pour le cofinancement de la participation des clients à des associations sociales, culturelles ou sportives, y compris les cotisations et le matériel ;
- Pour le soutien et le financement d'initiatives à finalité sociale développées par ou avec le groupe-cible au niveau social, culturel ou sportif.

La circulaire du 17 juin envoyée aux CPAS explique et illustre ces trois modes d'affectation.

L'écrasante majorité des CPAS donnent, dans leur rapport intermédiaire, un aperçu des activités auxquelles le budget a été consacré ; quelques dossiers contiennent des informations peu claires ou incomplètes. Parfois, la manière dont le budget a été affecté n'est pas suffisamment spécifiée, si bien que les données sont inutilisables pour notre analyse. Nous avons par conséquent décidé d'examiner à quelles sous-catégories d'activités, d'associations, d'actions, etc. l'argent a été consacré, sans relever quel pourcentage du budget a été alloué par catégorie.

Pour obtenir une idée claire de la manière dont la subvention a été affectée, il ne suffit pas de prendre en considération les trois seules formes d'allocation énoncées dans l'AR. En conséquence, nous avons choisi de subdiviser ces trois catégories factières en plusieurs sous-catégories, sur la base de l'information fournie par les rapports.

Nous avons ainsi distingué 19 sous-catégories :

1. cinéma
2. participation à un événement sportif (compétition sportive, journée sportive,...)
3. participation à un événement culturel (festival, cirque,...)
4. participation à un événement social (fête de quartier, dîner de Noël, après-midi bricolage réunissant des personnes âgées,...)
5. parc d'attraction, zoo (parc récréatif, plaine de jeux,...)
6. abonnement (magazine, journal,...)
7. camp de vacances, voyage scolaire, camp sportif, animation de plaine de jeux,...
8. abonnements et tickets de transports en commun (B-dagtrip¹⁰, Buzzy-pass¹¹,...)
9. inscription à une bibliothèque publique
10. achat de matériel (fournitures scolaires, équipement sportif, matériel de dessin,...)
11. inscription à un cours / une formation (cours de néerlandais, informatique, gestion d'entreprise,...)
12. excursion (excursion d'un jour, week-end, vacances de courte durée)
13. activité sportive (participation à une activité sportive en dehors d'un club)
14. activité culturelle (ticket ou abonnement à un centre culturel, théâtre, concert,...)
15. inscription à un club sportif (football, danse,...)
16. inscription à une académie ou un cours artistique (Beaux-Arts, musique, diction, danse, cours de couture,...)
17. adhésion à une association (mouvement de jeunesse, association pour handicapés, Gezinsbond, association de retraités,...)
18. chèques-livres, achat de livres,...
19. autres.

L'affectation du budget selon ces 19 sous-catégories est présentée de façon schématique dans les tableaux figurant en annexe¹².

Nous pouvons déduire de ces données que :

Un nombre étonnamment élevé de CPAS ont investi dans des camps de vacances, des voyages scolaires, des camps sportifs et des animations de plaines de jeux (catégorie G). Non moins de 138 Centres rapportent avoir utilisé une partie de leur budget pour ce type d'activités. L'inscription (d'enfants) de clients à un club sportif a connu un succès considérable elle aussi, puisqu'elle a été choisie par 130 CPAS.

Le cofinancement de l'inscription d'usagers à une bibliothèque publique est moins fréquemment rapporté : seuls 7 CPAS déclarent avoir investi dans ce sens. L'achat de livres et

¹⁰ En Flandre : billet aller-retour + entrée à une attraction, N.d.l.T.

¹¹ En Flandre : abonnement pour les jeunes de moins de 25 ans, N.d.l.T.

¹² Voir la *Liste des activités réalisées par les CPAS sur la base des rapports reçus* en annexe.

de chèques-livres s'avère lui aussi moins répandu, 17 CPAS seulement y ayant consacré un budget.

Afin de proposer une image globale de l'affectation, nous avons repris ci-dessous les différentes catégories par ordre décroissant d'importance et avec mention du nombre de CPAS ayant consacré (une partie de) leur budget à la catégorie mentionnée. La catégorie « autres » (S) est brièvement expliquée ci-après.

Camps de vacances, voyages scolaires, camps sportifs, animation de plaines de jeux,...(138)
Inscription à des clubs sportifs (football, danse,...) (130)
Excursions (excursions d'un jour, week-ends, vacances de courte durée) (83)
Activités sportives (participation à des activités sportives en dehors de clubs) (77)
Achat de matériel (fournitures scolaires, équipements sportifs, matériel de dessin,...) (72)
Inscription à une académie ou à un cours créatif/artistique (Beaux-Arts, musique, diction, danse, cours de couture,...) (70)
Adhésion à des associations (mouvements de jeunesse, associations pour handicapés, Gezinsbond, associations de retraités,...) (69)
Parcs d'attraction, zoo (parcs récréatifs, plaines de jeux,...) (69)
Activités culturelles (tickets ou abonnements à un centre culturel, théâtre, concerts,...) (69)
Cinéma (68)
Inscription à des cours / des formations (cours de néerlandais, informatique, gestion d'entreprise,...) (68)
Participation à des événements culturels (festivals, cirque,...) (65)
Abonnements (magazine, journal,...) (59)
Participation à des événements sociaux (fête de quartier, dîner de Noël, après-midi bricolage réunissant des personnes âgées,...) (58)
Participation à des événements sportifs (compétitions, journées sportives,...) (37)
Abonnements et tickets pour l'utilisation des transports en commun (B-dagtrip, Buzzy-pass,...) (34)
Chèques-livres, achats de livres,... (17)
Inscriptions aux bibliothèques publiques (7).

Toutes les activités évoquées dans les rapports intermédiaires n'ont pas pu être reprises dans ces catégories ; certaines formes d'affectation ne sont en effet rapportées que par un ou quelques CPAS. Par souci de complétude, nous concluons ce point par une énumération de ces autres formes d'affectation (catégorie « S »). Les projets dans le cadre desquels un soutien financier a été apporté à d'autres organisations, ainsi que les initiatives du groupe-cible lui-même, seront traités plus avant dans ce document.

Autres formes d'affectation relevées :

Abonnement à Canal+, à la télévision câblée, location de cassettes vidéos

Mise à niveau de l'ordinateur du client

Cadeaux de Saint-Nicolas, de Noël, chèques-cadeaux pour les enfants, décorations de Noël

Allocation de Noël, allocation de Saint-Nicolas, allocation de rentrée scolaire, prime de fin d'année

Prime de vacances

Connexion à internet

Carte sauna

Bons pour des boissons, des repas dans des restaurants sociaux, autres aliments

Permis de pêche

Tickets de fête foraine
Bons d'achat pour CD
Passeports loisirs, chèques participation, chèques sport
Ecole de dressage pour chiens
Aide à domicile et garde d'enfants handicapés
Affiliation à une ludothèque
Tickets pour la location de vélos
Achat de jeux de société.

5. LES PARTENAIRES

La collaboration est un facteur relevé non seulement durant la phase de préparation (processus décisionnel), mais aussi dans la phase de mise en œuvre de la mesure, dont elle demeure un aspect important. Toutes les informations utiles sur les partenariats ont par conséquent été extraites elles aussi des rapports intermédiaires.

Le partenariat peut revêtir différentes formes :
soutien financier à une organisation, un service, une ASBL,...
négociations/accords avec une organisation, un service, une ASBL,... (concernant, par exemple, l'octroi d'un tarif préférentiel pour l'achat de tickets)
partenariat portant sur le contenu
collaboration avec une tierce partie pour la mise sur pied d'un projet/d'une activité,...

Concrètement, les rapports font état des partenariats suivants :

partenariats avec des ASBL, organisations, associations,... :
qui travaillent avec un groupe-cible de jeunes défavorisés
actives sur le plan créatif / artistique
spécialisées dans la formation
spécialisées dans les activités « outdoor » et d'aventures
spécialisées dans le sport
qui réunissent des personnes défavorisées (Verenigingen waar Armen het Woord Nemen et autres organisations de personnes défavorisées ou au profit de personnes défavorisées)
partenariats avec des écoles primaires
partenariats avec des services et infrastructures culturels dans la commune
bibliothèque
centre culturel
théâtre
service culturel
académie
partenariat avec la société de logements sociaux
avec les écoles primaires
avec le service d'intégration
avec l'œuvre communautaire de quartier et l'animation de quartier
avec le service communal de la jeunesse
avec les ASBL d'aide « Welzijnsschakels »
avec un CAW (centre d'aide sociale)
avec un service d'encadrement des familles
avec une organisation d'aide à la jeunesse
avec le service des sports
avec l'ALE

avec les animateurs de plaines de jeux
avec les centres PMS
avec un service de transports en commun
avec le Steunpunt Vakantieparticipatie.

Plusieurs Centres ont travaillé en étroite collaboration avec leurs propres services comme, par exemple, une maison de repos et de soins ou un restaurant social dépendants du CPAS.

6. LES INITIATIVES PROPRES

Par « initiatives propres », nous entendons la troisième catégorie d'activités susceptible d'être subventionnée aux termes de l'AR :

« Le soutien et le financement des initiatives du ou pour le groupe-cible au niveau social, culturel ou sportif, qui ont une finalité sociale ».

La circulaire du 17 juin 2003 contient plus d'informations à propos de cette catégorie :

« Enfin, la subvention peut également être utilisée pour soutenir et financer des initiatives réalisées par ou avec le groupe-cible lui-même. L'objectif est que le CPAS soutienne et finance des initiatives auxquelles les clients eux-mêmes participent activement ou dont ils ont eux-mêmes eu l'initiative. Le but n'est donc pas que le CPAS répartisse lui-même les subsides aux organisations de la commune qui comptent quelques clients parmi leurs membres ou qui se mettraient soudainement à organiser une manifestation pour des personnes émergeant au CPAS. C'est pourquoi les initiatives doivent avoir une finalité sociale, et non purement financière. Toutefois, sur la base de l'article 61 de la loi organique des CPAS, le CPAS peut conclure un accord avec une ASBL ayant parmi ses objectifs la participation sociale et culturelle des personnes vivant dans la pauvreté ».

Plusieurs CPAS ont exploité cette possibilité. Voici un aperçu des initiatives relevant de cette forme d'affectation, mentionnées dans les rapports :

- soutien d'une représentation donnée pour des clients par la formation musicale d'un ex-allocataire du revenu d'intégration sociale, qui bénéficie actuellement du programme d'habitat accompagné assuré par le CPAS ;
- soutien d'un programme de formation, à la demande de clients ;
- co-organisation avec des clients d'un atelier de création musicale ;
- soutien d'un projet d'aide de nouveaux arrivants par d'autres nouveaux arrivants ;
- soutien d'un projet ICT à la demande de clients et par eux ;
- soutien des Verenigingen waar Armen het Woord Nemen en vue d'organiser des activités ;
- soutien d'une organisation de personnes défavorisées désireuses de développer un projet socio-artistique ;
- soutien des Verenigingen waar Armen het Woord Nemen en vue de la préparation d'une représentation théâtrale par des clients ;
- fabrication, par les habitants d'un quartier de logements sociaux, de jeux populaires qui seront utilisés à l'occasion de la fête de quartier.

7. DIFFICULTES ET REMARQUES

Une série de CPAS formulent des critiques à l'égard de la mesure ou évoquent les difficultés qu'ils ont éprouvées à la mettre en œuvre. Il est intéressant de ne pas perdre de vue ces réserves dans la perspective des phases ultérieures de l'étude.

Voici un aperçu des observations relevées dans les rapports intermédiaires.

- Travailler avec une clé de répartition complique la comptabilité et tous les CPAS ne semblent pas trouver la chose évidente.
- Certains CPAS estiment qu'il est très difficile de motiver le groupe-cible et évoquent le peu de réactions suscitées par la mesure.
- Une série de CPAS rapportent qu'une action ponctuelle comme celle-ci ne peut avoir que peu d'effets à long terme. Ils estiment qu'une continuité est nécessaire au développement d'une politique durable en matière de participation socio-culturelle et sportive.
- La définition du groupe-cible a elle aussi suscité des critiques. Un CPAS estime qu'il aurait fallu prévoir une limite en matière de revenus, car certains ménages sous guidance budgétaire perçoivent des revenus parfois nettement supérieurs à ceux des allocataires du revenu d'intégration sociale.
- Le fait que seuls les clients des CPAS pouvaient bénéficier de la mesure, alors que d'autres personnes à faible revenu (des ouvriers, par exemple) en auraient elles aussi eu l'utilité, suscite des critiques. Quelques CPAS ont élargi le groupe-cible à d'autres groupes défavorisés de la commune, non-clients.
- Plusieurs CPAS rapportent que le délai imparti était trop court et que les vacances d'été n'ont pas permis une mise en œuvre optimale de l'AR¹³.

En dehors de ces observations, nous constatons qu'un nombre considérable de CPAS n'ont pas introduit de rapport intermédiaire (105 sur les 308 Centres flamands). Certains autres font part dans leur rapport intermédiaire de leur intention de ne pas réclamer la deuxième tranche. Il sera intéressant d'examiner, au cours d'une phase ultérieure de l'étude, les raisons pour lesquelles certains CPAS n'ont pas souhaité recevoir la deuxième tranche, en analysant les seuils et difficultés auxquels ils se sont heurtés.

¹³ La première circulaire a été envoyée le 17 juin 2003, juste avant les vacances d'été. Les rapports intermédiaires devaient être prêts dès le 1^{er} novembre.

II. 4. 4. LES RAPPORTS INTERMÉDIAIRES (WALLONIE- BRUXELLES)

Les rapports intermédiaires nous sont parvenus le 23 décembre 2003. Pour la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale, nous avons reçu respectivement 147 rapports sur les 262 communes de la Région wallonne, et 15 sur les 19 communes bruxelloises. A la première lecture des rapports, nous avons été agréablement surpris par la qualité de la plupart d'entre eux. En effet, les CPAS des régions wallonne et bruxelloise, qui ont réalisé un rapport intermédiaire pour l'obtention de la seconde tranche des subsides, ont souvent tenu à développer et à préciser les modalités d'utilisation des moyens alloués, ce qui s'est avéré très utile pour la réalisation des entretiens.

Contrairement à la plupart des CPAS de la Région flamande, une bonne partie des CPAS wallons et bruxellois ont rendu un rapport approfondi et structuré. Cependant, les rapports manquaient d'homogénéité : certains précisaient le public visé, d'autres le nombre de personnes touchées par la subvention, d'autres encore les modalités d'utilisation de celle-ci. Parfois, le nom des bénéficiaires est indiqué et les champs investis par les subventions sont respectés. Nous devons déplorer le peu d'informations fournies, dans les rapports, en termes de chiffres, et donc de statistiques. Ceci est valable pour les trois Régions.

Le traitement des rapports a été réalisé selon le montant des subsides alloué aux différents CPAS. Ce critère est particulièrement significatif dans la mesure où il permet d'avoir une idée de la qualité et de la quantité des activités réalisées par les diverses communes pour un montant similaire. Les enseignements que nous pouvons tirer de cette catégorisation concernent le nombre relativement important de CPAS qui ont obtenu un subside inférieur à 5000 euros : 159 communes sur les 262 de la Région wallonne ont reçu moins de 5000 euros pour réaliser l'objectif de l'Arrêté royal du 08 avril 2003. Cinquante communes de la Région wallonne ont reçu moins de 10.000 euros ; 22 CPAS ont reçu moins de 15.000 euros, 12 ont reçu moins de 20.000 euros, 7 moins de 25.000 euros, 2 moins de 30.000 euros, 2 moins de 40.000 euros, 4 moins de 100.000 euros, 2 moins de 250.000 euros. Au total, 209 communes de la Région wallonne ont reçu moins de 10.000 euros pour réaliser leur mission ponctuelle d'ouverture et d'épanouissement social, culturel, sportif auprès de leurs bénéficiaires.

Pour rappel, les activités proposées par les CPAS à leurs bénéficiaires devaient correspondre aux trois grandes catégories définies dans l'Arrêté royale du 08 avril 2003, à savoir :

- Le cofinancement de la participation de clients à des manifestations sociales, sportives ou culturelles
- Le cofinancement de la participation de clients à des associations sociales, culturelles ou sportives, y compris les cotisations et le matériel

Le soutien et le financement d'initiatives à finalités sociales développées par ou avec le groupe-cible au niveau social, culturel et sportif.

Sept critères ont été pris en considération pour catégoriser les rapports et donc, le travail réalisé par les CPAS.

1. LE PROCESSUS DE DECISION

Une des premières thématiques abordée dans les rapports par les responsables de projets concernait le processus qui a permis de définir les choix, et donc les priorités, pour l'utilisation des subsides.

2. LE PROCESSUS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Il nous semblait intéressant de déterminer, d'une part, au sein même du CPAS, c'est-à-dire auprès des responsables de projet, des intervenants sociaux, des relais institutionnels, etc. le type d'information mis en place une fois l'utilisation du subside déterminée. La mise en évidence du type de processus d'information mis en place par la hiérarchie des CPAS devait nous permettre d'analyser l'investissement personnel que les collaborateurs de l'institution peuvent véhiculer dans ce type d'initiatives. D'autre part, notre souhait était de comprendre comment les bénéficiaires/usagers ont été informés de l'existence de ces moyens mis à leur disposition. Notre hypothèse était que les bénéficiaires qui ont pris part à la création et à la mise en œuvre d'un projet social, culturel et/ou sportif (logique active)¹⁴ ont, en terme de participation citoyenne, acquis un capital culturel et symbolique plus important que les bénéficiaires/usagers à qui on a « simplement » octroyé le remboursement d'une affiliation à un club sportif (logique passive). Donc, la manière dont le CPAS a communiqué ses décisions influence grandement la dimension d'ouverture et de démocratisation de la culture, des loisirs et du sport auprès des bénéficiaires.

Les principales modalités mises en œuvre pour informer les bénéficiaires étaient :

- L'envoi de courrier
- Les différentes voies d'affichage
- L'invitation à une séance d'information
- La combinaison courrier – séance d'information
- L'information individuelle (lors des entretiens individuels)
- La réponse à une demande spontanée

3. LE GROUPE-CIBLE

Certains CPAS ont eu à cœur de définir un groupe-cible particulier pour l'utilisation des subsides, d'autres ont davantage travaillé au cas par cas. Les directions des CPAS avaient une liberté relativement importante quant à la population visée par ce subside, avec comme limitations celles imposées par l'Arrêté royal du 08 avril 2003¹⁵. La circulaire du 17 juin 2003 précise que « les personnes qui émargent au CPAS représentent le groupe visé par la mesure. Il s'agit d'un groupe plus large que les ayants droit à l'intégration sociale et les membres de leur famille. Appartiennent également à ce groupe les personnes bénéficiant d'une aide financière ou supplémentaire, ceux qui ont été mis au travail par le CPAS, ceux qui sont sous guidance budgétaire ou sous médiation de dettes, ceux qui bénéficient d'une aide à domicile, etc. Pour que le CPAS puisse intervenir, il suffit que les ayants droit soient des usagers du CPAS ou qu'ils soient membre du ménage d'une personne qui émarge au CPAS. Les personnes disposant d'un faible revenu (p. ex. chômeurs, invalides...) mais qui n'émargent pas au CPAS n'entrent pas dans le groupe » Cette dernière distinction est importante à retenir pour l'analyse des rapports en ce qui concerne le public visé.

¹⁴ Telle que la création d'une initiative pour le défilé de la Zinneke Parade

¹⁵ « Le centre est libre de déterminer parmi les groupes de clients les groupes prioritaires qui se trouvent dans la situation la plus défavorisée ». Moniteur belge, 22.04.03

Nous avons identifié sept catégories de bénéficiaires :

- Les enfants, les jeunes (obligation scolaire, internants, jeunes placés, etc.)
- Les personnes isolées, étudiants, etc.
- Les familles monoparentales et/ou autre, les ménages, etc.
- Les bénéficiaires de plus de 65 ans, les pensionnaires, homes du CPAS, etc.
- Les réfugiés politiques, demandeurs d'asile, etc.
- Les personnes ayant un handicap
- Tous types de bénéficiaires (article 60/61, RIS, etc.).

Ces catégories recouvrent parfois des réalités différentes (ex. : un bénéficiaire en médiation de dettes ne possède pas toujours le même profil qu'un bénéficiaire du RIS. Ces deux bénéficiaires peuvent se comporter différemment en ce qui concerne l'accès à la culture, aux sports et aux loisirs).

Dans les faits et bien que nous n'ayons pas de chiffres qui viennent le confirmer¹⁶, le public principalement visé, par ordre d'importance, était avant tout celui des enfants et des bénéficiaires de plus de 65 ans. Le public prioritaire en Région wallonne paraît sensiblement différent du public prioritaire en Région bruxelloise : les enfants sont moins touchés par les subsides dans la Région bruxelloise.

4. LES ACTIVITES

Les activités réalisées avec ce subside ont été principalement synthétisées dans l'inventaire. Nous pouvons affirmer qu'en Région wallonne, les activités proposées appartiennent le plus souvent à la première et surtout à la seconde catégories définies dans la circulaire du 17 juin 2003. Dans notre inventaire, ce sont les activités sportives et culturelles qui reviennent souvent au fil des rapports et des entretiens¹⁷.

5. LES PARTENAIRES

En Régions wallonne et bruxelloise, les CPAS font parfois appel à des partenaires extérieurs pour mener à bien l'objectif d'épanouissement social et culturel de leurs bénéficiaires. Le partenaire privilégié des CPAS semble être l'ASBL Article 27, suivie par les ASBL Coup d'envoi et Vaincre la Pauvreté. D'autres acteurs ont parfois joué un rôle dans l'utilisation des subsides, dont notamment les centres ou les foyers culturels locaux, le secteur associatif local ou les bibliothèques communales.

6. LES INITIATIVES PROPRES

Le troisième champ d'utilisation des subventions, « le soutien et le financement d'initiatives à finalités sociales développées par ou avec le groupe-cible au niveau social, culturel et sportif », a très peu été développé par les CPAS. Nous consacrerons un chapitre spécifique à ce volet du subside.

Les rapports ont été classés selon quatre catégories :

¹⁶ Les données dans les rapports intermédiaires concernant le public visé sont relativement lapidaires, aléatoires et dépendent grandement de la qualité générale du rapport.

¹⁷ Voir annexe.

- Les CPAS qui ont mis en place des pratiques intéressantes (ex. : CPAS qui ont créé une cellule de coordination/information interne quant à l'utilisation des subsides) ;
- Les CPAS qui ont utilisé les moyens alloués sans avoir mené de réflexion sur leur utilisation. Ils ont répondu soit à des activités individuelles, soit à des activités collectives (ex. : CPAS qui ont travaillé au cas par cas) ;
- Les CPAS qui ont délégué l'utilisation des subsides, partiellement ou totalement, à d'autres institutions et/ou services (ex. : CPAS ayant signé des conventions avec diverses ASBL) ;
- Les CPAS qui n'entrent pas dans les catégories développées ci-dessus (ex. : CPAS ayant consacré la totalité des subsides à l'achat de chèques-lire).

7. DIFFICULTES ET REMARQUES

Voir ce qui a été abordé au point 7 du chapitre II. 4. 3.

II. 4. 5. LE GUIDE D'ENTRETIEN

Un questionnaire a servi de base aux entretiens semi-structurés. Non exhaustif, ce document pouvait être adapté à la situation concrète de chaque CPAS.

Les questions ont été groupées en fonction d'une série de thèmes, à propos desquels nous souhaitions obtenir plus d'informations¹⁸. Nous avons élaboré un questionnaire pour les responsables de projet (qui a également été utilisé pour les présidents et les secrétaires) et un autre, destiné aux usagers.

Les thèmes abordés à cette occasion sont les suivants :

- L'affectation des moyens ;
- Le passé ;
- Le processus décisionnel ;
- La communication ;
- La collaboration ;
- L'évaluation ;
- L'avenir.

II. 4. 6. LES PERSONNES INTERROGÉES

Divers acteurs au sein des CPAS étaient concernés par la mesure. Chacun d'eux occupant une position et assumant des tâches différentes, il fut nécessaire, pour obtenir une image complète, de procéder à plusieurs entretiens par CPAS. Tous les interlocuteurs possibles n'ont toutefois pas été systématiquement interrogés. Ce n'est que dans les CPAS où la chose était pertinente et faisable que plusieurs entretiens ont été réalisés.

REONDANTS POSSIBLES :

- Le président du Conseil ou secrétaire ;
- Le/la responsable de la mise en œuvre de l'AR (responsable du service social, assistant(e) social(e), etc.) ;

¹⁸ Pour consulter le questionnaire complet : voir *Questionnaire responsables projet, présidents/secrétaires* et *Questionnaire clients* en annexe.

- Les usagers des CPAS ayant mis la mesure à profit.

II. 4. 7. L'ÉCHANTILLON (FLANDRE)

L'échantillon de CPAS que nous souhaitions analyser a été constitué selon une série de critères. Les informations extraites des entretiens devaient en effet fournir un matériel autorisant la formulation de recommandations. Nous avons simultanément tenté d'obtenir la plus grande représentativité possible.

Le rapport intermédiaire a constitué un premier critère de sélection. C'est ainsi qu'ont été choisis les CPAS :

- qui n'avaient rentré aucun rapport intermédiaire ;
- dont le rapport indiquait qu'ils n'avaient pas l'intention de réclamer la deuxième tranche ;
- dont le rapport contenait des éléments très intéressants ;¹⁹
- dont le rapport contenait des données intéressantes ;
- dont le rapport était relativement intéressant ;
- dont le rapport contenait peu ou pas de données intéressantes ou encore, des données peu claires.

L'un des objectifs de l'étude consiste à repérer les bonnes pratiques et les projets types. Lors de la constitution de l'échantillon, nous avons donc d'abord cherché les CPAS dont nous supposons, sur la base de leur rapport intermédiaire, qu'ils avaient accompli un travail de qualité et serviraient par conséquent d'exemple. Toutefois, afin de dresser un tableau complet et de mettre en lumière les points faibles et les difficultés (ainsi que les éléments importants pour la formulation des recommandations), nous avons également repris dans l'échantillon une série de CPAS qui n'avaient pas introduit de rapport, ne souhaitaient pas recevoir la deuxième tranche ou dont le rapport intermédiaire était jugé peu ou pas intéressant.

Les autres critères pris en compte pour la constitution de l'échantillon sont la taille de la commune, sa situation géographique, l'infrastructure existante,... Nous avons en d'autres termes veillé à ce que les **différents types de communes soient représentés**. Pour ce faire, nous avons travaillé selon une répartition existante, basée sur *De Hiërarchie van de stedelijke kernen in Vlaanderen*²⁰ du professeur E. Van Hecke, étude réalisée à la demande du Gouvernement flamand.

Enfin, nous avons veillé à ce que **toutes les provinces flamandes soient représentées** dans l'échantillon.

II. 4. 8. L'ÉCHANTILLON (WALLONIE-BRUXELLES)

¹⁹ Par « données intéressantes », nous entendons des informations intéressantes sur le processus décisionnel, la communication, le groupe-cible, les activités, les partenaires, les initiatives propres et les difficultés.

²⁰ « La hiérarchie des centres urbains en Flandre », traduction libre, N.d.I.T.

En ce qui concerne la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale, nous avons procédé comme suit pour l'identification de l'échantillon :

Un premier tri opéré sur base de l'inventaire et des rapports nous a permis d'identifier les bonnes pratiques, les pratiques intéressantes, les pratiques moins intéressantes et les CPAS qui n'ont pas remis de rapport²¹. Un second tri a été opéré sur base des montants de subside alloués. En effet, comme nous l'avons mis en évidence dans notre guide de travail, 159 communes sur les 262 de la Région wallonne, c'est-à-dire 60% des CPAS, ont reçu un subside inférieur à 5000 euros pour l'année 2003-2004. Il était donc logique que cette proportion se retrouve également dans les caractéristiques de l'échantillon. Un troisième tri a été opéré selon le nombre d'habitants des communes. Ce facteur n'a pas été pris en considération pour le calcul du montant des subsides, il nous paraissait important de mettre cette variable en évidence dans la définition de l'échantillon, dans la mesure où plus de 74 communes sur 262 en Région wallonne comptent moins de 5000 habitants, ce qui représente près d'un tiers des communes. Quatre-vingt cinq communes de la Région wallonne comptent entre 5000 et 10.000 habitants. Au total, 159 communes comptent moins de 10.000 habitants. Enfin, un quatrième tri nous a permis de prendre en compte la localisation des CPAS dans les Régions wallonne et bruxelloise. Notre objectif a été de prendre tant les communes qui se trouvent au centre de la province que celles qui se trouvent en périphérie. Pour chaque commune, nous avons réalisé une « fiche d'identité », permettant une lecture aisée des caractéristiques de cette dernière. Ce même exercice a été réalisé pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Une échantillon de réserve a également été réalisé au cas où il y aurait des désistements. Chaque CPAS choisi avait un doublon similaire au premier choix.

II. 4. 9. LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE (FLANDRE)

1. APERÇU DES COMMUNES ET DES RÉPONDANTS INTERROGÉS

La liste des communes reprises dans l'échantillon et le nombre d'entretiens qui y ont été réalisés figurent ci-dessous. Afin de garantir l'anonymat des répondants, le nom des localités n'est pas précisé. Cependant, nous avons ajouté une information générale²² qui permettra au lecteur de se forger une idée de la taille de chaque commune, de sa situation géographique, etc.

2. LA REPARTITION PAR TYPE

2 communes centrales en zone métropolitaine (Cczm)
6 communes centrales en zone de villes régionales (Cczvr)
4 communes centrales en zone de petites villes structurantes (Cczpvs)
3 communes centrales en zone de petites villes structurantes au niveau provincial (Cczpvsnp)
3 communes qui jouxtent Bruxelles (Cjb)
11 communes en zone périphérique (Czp)

3. LA REPARTITION PAR PROVINCE

²¹ Voir inventaire

²² Province, type, information sur le rapport intermédiaire, montant de la subvention, répondants.

7 communes de la Province d'Anvers (A)
6 communes de Flandre orientale (Flor)
5 communes du Brabant flamand (Bfl)
5 communes de Flandre occidentale (Floc)
6 communes du Limbourg (L)

4. LES ENTRETIENS

1 secrétaire général (Sg)
16 présidents (Pr)
19 responsables du service social (Rss)
2 responsables du service d'intégration (Rsi)
9 clients (ou groupes de clients) (Cl)
1 responsable PAO (concertation permanente locale entre services d'aide et clients) (Pao)
1 responsable du restaurant social (Rs)
1 article 60 (Art 60)
1 responsable de l'action socio-culturelle (Asc)
2 secrétaires (Secr)
2 assistants sociaux (As)
1 responsable du programme d'habitat accompagné (Pha)

La plupart des répondants étaient extrêmement satisfaits que leur CPAS ait été sélectionné pour faire partie de l'échantillon. Même lorsqu'ils avaient le sentiment qu'en raison des circonstances, toutes les possibilités n'avaient pu être pleinement exploitées, nos interlocuteurs étaient heureux de pouvoir s'exprimer sur le sujet. Le fait qu'une étude soit réalisée à propos du subsidie était également considéré comme très intéressant et important. La plupart des répondants se sont en outre montrés très intéressés par les résultats de l'étude.

La garantie de l'anonymat était fort appréciée et conditionnait parfois l'obtention de certaines informations – en particulier dans les CPAS où les relations entre membres du Conseil et service social sont tendues, si bien qu'il était important de pouvoir parler librement.

Les différents thèmes abordés par le questionnaire ont été, dans la mesure du possible, tous traités. Il est parfois arrivé que le répondant ne puisse donner toutes les informations demandées. Il s'est en outre avéré difficile d'envisager les items séparément les uns des autres, dans la mesure où ils se chevauchaient souvent dans les réponses (évaluation, besoins, partenariats, etc.).

La durée des entrevues, très variable, a fluctué entre 30 et 120 minutes. Les entretiens avec les responsables de projet, surtout, ont exigé beaucoup de temps, alors que les interviews des présidents étaient généralement de plus courte durée, ceux-ci étant relativement peu informés de la mise en œuvre concrète de la mesure ; des renseignements complémentaires, à caractère additionnel, leur ont alors été demandés.

Les entretiens avec les clients peuvent être qualifiés de divers et variés. Certains usagers ne se sentaient pas à l'aise ; ils n'étaient pas tous aptes à s'exprimer avec la même facilité et n'avaient le plus souvent pas l'habitude d'être consultés. D'autres usagers, appréciant d'être au centre de l'attention, ont profité de l'occasion pour nous raconter leur vie. Les entrevues avec les clients se sont avérées moins formelles que les interviews des autres répondants.

La majorité des entretiens ont été menés sur place, dans les locaux des CPAS. Dans quatre Centres, les interviews ont, pour des raisons pratiques, été menées par téléphone. Les entrevues avec les présidents, les responsables des services sociaux, les clients,... se sont, dans la mesure du possible, déroulées en aparté. Dans quelques CPAS, les répondants ont tenu à être interrogés en groupe.

5. LES CRITERES

4 communes dont le rapport intermédiaire contient des éléments très intéressants (+++)

6 communes dont le rapport intermédiaire contient des données intéressantes (++)

6 communes dont le rapport intermédiaire est relativement intéressant (+)

5 communes n'ayant introduit aucun rapport intermédiaire (0)

3 communes dont le rapport intermédiaire mentionne le refus de solliciter la seconde tranche (Pdt)

5 communes dont le rapport intermédiaire contient peu ou pas de données intéressantes.

6. PRESENTATION SCHEMATIQUE

Commune	Province	Rapport	Type	Montant de la subvention	Répondants
I	A	+++	Cgg	> 200000	Bs
II	O	++	Cgg	> 200000	Vz, Hsd
III	A	Gr	Crg	< 60000	Hsd
IV	A	+++	Crg	< 30000	Hsd
V	Vb	Gts	Crg	< 60000	Vz, Hsd
VI	W	++	Crg	< 80000	Hsd, Id, Cl
VII	O	Gts	Crg	< 80000	Vz
VIII	L	+++	Crg	< 70000	Vz, Hsd, Cl
IX	L	Gr	Cskg	< 40000	Hsd
X	A	++	Cskg	< 40000	Vz, Hsd, Pao, Cl
XI	O	++	Cskg	< 50000	Vz, Hsd, Sr, Cl
XII	O	+	Cskg	< 20000	Art 60, Cl
XIII	A	+	Ckp	< 20000	Hsd, Bw
XIV	W	Gr	Ckp	< 30000	Vz
XV	L	?	Ckp	< 40000	Vz, Hsd
XVI	Vb	?	Gbg	< 20000	Hsd
XVII	Vb	Gr	Gbg	< 40000	Hsd
XVIII	Vb	+	Gbg	< 30000	Hsd
XIX	A	+	Gb	< 20000	Vz, Hsd, Cl
XX	Vb	++	Gb	< 10000	Vz, Secr
XXI	W	Gts	Gb	< 10000	Vz
XXII	W	++	Gb	< 20000	Hsd
XXIII	O	?	Gb	< 10000	Vz, Ma, Cl.
XXIV	O	?	Gb	< 10000	Vz, Hsd, Cl.
XXV	L	?	Gb	< 10000	Hsd
XXVI	A	+	Gb	< 20000	Vz
XXVII	W	+	Gb	< 20000	Vz, Secr, Dt
XXVIII	L	Gr	Gb	< 20000	Hsd
XXIX	L	+++	Gb	< 20000	Vz, Ma, Id, Cl

II. 4. 10. LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE (WALLONIE- BRUXELLES)

Par souci déontologique, les communes présentées ci-après ont été déguisées. Deux mentions figurent pourtant : le nombre d'habitants et le montant total reçu dans le cadre de ce subside, ceci afin d'avoir une vague idée du « profil » des communes interrogées. Enfin, nous avons rencontré plus de 40 personnes, occupant diverses fonctions : 7 présidents de CPAS, 3 secrétaires généraux ou faisant fonction, 9 directeurs de service social, 19 travailleurs ou groupes de travailleurs sociaux, 2 responsables administratifs, 4 bénéficiaires.

II. 4. 10. a. Les entretiens

Les entretiens se sont déroulés du 26 février au 08 mars 2004. La durée moyenne d'un entretien était de cinquante minutes, mais de nombreux entretiens ont duré près de deux heures. L'objectif poursuivi était de comprendre comment les centres publics d'action sociale ont accueilli le budget pour l'épanouissement social, culturel et sportif de leurs bénéficiaires. Il s'agissait également de déterminer les différents types d'activités et les « bonnes pratiques » réalisées par les CPAS grâce à ce subside. Les interviews portaient sur les thématiques évoquées plus haut, à savoir : le processus de décision, les modes d'information des bénéficiaires et des travailleurs sociaux, les activités réalisées, la mise en place de collaborations éventuelles avec les opérateurs culturels locaux et l'évaluation du budget par les personnes interrogées, etc. De fait, différents types d'interlocuteurs ont été interrogés : des présidents de CPAS mais également des directeurs du service social général ou du service de l'insertion socioprofessionnelle, des travailleurs sociaux et des bénéficiaires. En effet, plus de trente entretiens ont été réalisés finalement en Wallonie et à Bruxelles. Presque tous les CPAS sollicités ont répondu favorablement à notre demande. Si désistement il y a eu, cela était souvent dû à un concours de circonstances : oubli, maladie, réunion imprévue, etc.²³ Dans la mesure du possible, ces CPAS ont été remplacés par la liste de réserve qui avait été réalisée sur base des critères identiques de l'échantillon.

Ces moments de parole ont également permis la formalisation des pratiques concernant le traitement des demandes de type culturel et sportif. Il est clair que Bruxelles et la Wallonie, depuis la naissance et le développement de l'asbl Article 27, commencent petit à petit à se familiariser avec ce genre de problématique.

II. 4. 10. b. Les communes sélectionnées

LA PROVINCE DU HAINAUT (7)

CPAS 1, rapport succinct, < 5000 hab., < 5.000 euros
CPAS 2, rapport intéressant, < 15.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 3, pas de rapport, < 30.000 hab., < 20.000 euros
CPAS 4, rapport moyen, < 70.000 hab., < 60.000 euros
CPAS 5, bonnes pratiques, < 100.000 hab., < 100.000 euros
CPAS 6, rapport intéressant, < 100.000 hab., < 150.000 euros
CPAS 7, bonnes pratiques, < 200.000 hab., < 250.000 euros

LA PROVINCE DE NAMUR (6)

CPAS 8, rapport intéressant, < 5.000 hab., < 5.000 euros

²³ Trois CPAS ont déclaré forfait. Deux sur trois ont été remplacés.

CPAS 9, rapport intéressant, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 10, rapport moyen, < 15.000 hab., < 10.000 euros
CPAS 11, pas de rapport, < 15.000 hab., < 10.000 euros
CPAS 12, rapport moyen, < 5.000 hab., < 30.000 euros
CPAS 13, bonnes pratiques, < 100.000 hab., < 150.000 euros

LA PROVINCE DU LUXEMBOURG (5)

CPAS 14, rapport succinct, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 15, pas de rapport, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 16, rapport moyen, < 15.000 hab., < 10.000 euros
CPAS 17, rapport intéressant, < 20.000 hab., < 15.000 euros
CPAS 18, bonnes pratiques, < 30.000 hab., < 10.000 euros

LA PROVINCE DE LIEGE (8)

CPAS 19, rapport moyen, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 20, rapport moyen, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 21, rapport intéressant, < 10.000 hab., < 10.000 euros
CPAS 22, rapport moyen, < 20.000 hab., < 15.000 euros
CPAS 23, bonnes pratiques, < 25.000 hab., < 15.000 euros
CPAS 24, bonnes pratiques, < 20.000 hab., < 15.000 euros
CPAS 25, pas de rapport, < 15.000 hab., < 10.000 euros
CPAS 26, rapport moyen, < 200.000 hab., < 400.000 euros

LA PROVINCE DU BRABANT WALLON (4)

CPAS 27, rapport intéressant, < 10.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 28, bonnes pratiques, < 15.000 hab., < 5.000 euros
CPAS 29, pas de rapport, < 25.000 hab., 15.000 euros
CPAS 30, rapport moyen, < 35.000 hab., 15.000 euros

LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE (4-1)

CPAS 31, rapport moyen, 45.000 hab., < 40.000 euros
CPAS 32, rapport intéressant, < 45.000 hab., 60.000 euros
CPAS 33, rapport intéressant, < 45.000 hab., < 80.000 euros
CPAS 34, rapport moyen, < 150.000 hab., < 200.000 euros

Total final : 34 villes et communes interrogées – Région wallonne et Bruxelles-Capitale

Ce sont les CPAS petits et moyens qui ont le plus été interrogés. Cela s'explique par le nombre important de petites communes en Wallonie. Les entretiens ont eu lieu dans toute la Wallonie, avec comme pic un nombre de 8 entretiens pour la province de Liège.

III. 1. ANALYSE DES ENTRETIENS (FLANDRE)

Les entretiens ont porté sur différents thèmes, étudiés ci-après.

L'analyse expose, d'une manière aussi exhaustive que possible, l'opinion des acteurs de terrain à propos du subsidie et de son utilisation, les difficultés rencontrées, l'impact de la mesure parmi ses bénéficiaires, etc.

Les réponses aux questions et les commentaires suscités par celles-ci sont classés selon les différents thèmes abordés. Ils sont brièvement expliqués et illustrés par des extraits des rapports d'entretiens.

Enfin, les principaux résultats sont synthétisés par thème.

III. 1. 1. L'APPRECIATION DU SUBSIDIE

Nous avons posé un certain nombre de questions sur la manière dont la mesure a été appréciée au sein des CPAS. Est-il bon que les CPAS bénéficient de moyens supplémentaires visant à encourager la participation sociale, culturelle et sportive de leurs usagers ? Cette mission relève-t-elle des tâches des CPAS ?

RESULTATS

La plupart des CPAS considèrent la démarche d'un œil résolument favorable. Les Centres qui n'ont pas attendu la mesure pour tenter de stimuler la participation, en particulier, voient en celle-ci une reconnaissance et une confirmation qui les encouragent à persévérer dans cette voie.

Commune XXIX :

« On répond enfin à un besoin ressenti depuis longtemps. Nous sommes convaincus des bienfaits de la participation sur l'individu. C'est pourquoi nous œuvrons dans ce sens depuis un certain temps déjà. Le subsidie nous a en tout cas permis d'élargir quelque peu notre action ».

Commune I :

« Je trouve fantastique de la part du gouvernement fédéral d'avoir libéré des moyens dans ce but. Ce subsidie constitue un levier incroyable qui nous permet d'être à la fois une espèce de "jardin expérimental" pour les idées existantes et de mettre celles-ci immédiatement en pratique au niveau local ».

Commune V :

« C'est une très bonne initiative. Je crois fermement dans le potentiel de la participation. Je trouve l'aspect social de la démarche particulièrement important. C'est sur le plan social surtout que les défavorisés sont laissés pour compte. La participation sociale, sportive et culturelle peut leur permettre de franchir un pas dans la bonne direction ».

Commune X :

« Il est bon que les pouvoirs publics pensent à soutenir en faveur de l'intégration des déshérités des initiatives qui dépassent l'aspect purement financier... Les personnes défavorisées passent à travers les mailles du filet dans divers domaines de la vie sociale. Je ne peux qu'applaudir à cette volonté d'agir désormais au niveau de ces autres thèmes sociaux également. Elle revient à s'attaquer à la problématique de la pauvreté. Chacun, dans ce CPAS, trouve cela important. C'est également la raison pour laquelle nous développons ce type d'initiatives depuis longtemps déjà ».

Commune XVII :

« Il s'agit sans conteste d'une tâche qui incombe aux CPAS. On se limite beaucoup trop aux aspects financier et matériel. Trop peu de temps est consacré à l'accompagnement et à la dignité de l'existence. Vivre, c'est plus que survivre ».

L'enthousiasme est néanmoins partagé. Si certains répondants admettent l'importance de la participation, ils vivent difficilement le fait que l'argent nécessaire à d'autres problèmes très urgents fasse souvent cruellement défaut. D'autres ont eu besoin de temps pour comprendre l'importance du subside ou encore, ont éprouvé des difficultés sur le plan de la mise en œuvre concrète de la mesure, même s'ils la jugeaient positive.

Commune XIII :

« Il est important que la culture suscite une certaine attention. Les gens y ont droit. Je trouve pourtant navrant de devoir parfois se triturer les méninges pour dépenser un budget alors que d'un autre côté, il nous arrive de devoir supplier le conseil pour obtenir le paiement de choses aussi élémentaires qu'une paire de lunettes, une prothèse dentaire,... La participation est extrêmement importante, mais les gens affamés ne pensent pas aux nourritures de l'esprit ».

Commune XXIV :

« La mesure était totalement inattendue. Je l'ai d'abord envisagée comme une charge supplémentaire imposée au service social, avant de constater qu'elle portait effectivement ses fruits. Nous travaillons avec des gens fort solitaires, que le subside contribue à tirer de leur isolement ».

Commune XXVI :

« Au début, nous estimions que la mesure n'était absolument pas prioritaire. En particulier du fait de son caractère ponctuel. Je pense que si elle était récurrente, cela nous permettrait d'atteindre graduellement de plus en plus de gens. L'initiative serait alors précieuse ».

Commune XVIII :

« C'est une merveilleuse initiative, mais globalement, j'ignore comment je dois la concrétiser. Si ce problème pouvait être résolu... Le subside est véritablement bienvenu, mais je me demande s'il s'agit là de l'approche la plus pertinente. C'est pourquoi nous n'avons pas encore réellement investi dans cette démarche ».

Commune XI :

« C'est certes une initiative appréciable. Beaucoup de réserves ont été exprimées au début. Surtout parce que nous ne savions pas bien comment aborder la chose ».

Seules deux communes estiment que la mesure ne relève pas de la mission des CPAS.

Commune III :

« Je persiste à penser que cela ne relève pas des missions d'un CPAS. Il est certes intéressant pour les clients d'obtenir un peu d'argent par ce biais, mais il est ridicule qu'un CPAS, qui est avant tout un organisme de sécurité sociale, doive s'occuper de cela également ».

Commune XXII :

« Nous n'avons pas accepté le subsidé. Lorsqu'on demande à un CPAS d'assumer des tâches supplémentaires, il faut aussi lui attribuer le personnel nécessaire... Mais là n'est pas l'essentiel : je trouve que les avantages concédés aux clients des CPAS les démotivent à terme dans leur recherche d'un emploi. Je pense en outre qu'une telle mesure n'intéresse pas les gens ».

Les usagers interrogés jugent à la fois extrêmement important et très positif de pouvoir désormais participer à la vie sociale par le biais de leur CPAS.

Un usager de la commune XIX :

« Je porte une broche métallique dans la nuque et suis diabétique. Je ne peux donc pas travailler. Faire le ménage est aussi parfois trop fatigant. Mes divers hobbies sont autant de dérivatifs et me permettent de rencontrer d'autres gens. Je trouve très bien que le CPAS soutienne cette mesure ».

Un usager de la commune VI :

« Cela nous permet de souffler un peu et de refaire les choses que font les gens ordinaires. Je trouve aussi très important que les enfants puissent passer leur temps libre en compagnie d'autres enfants. A la maison et dans le quartier social où nous vivons, les choses sont déjà suffisamment difficiles ».

Un usager de la commune VIII :

« Je trouve très bien que le CPAS parraine la mesure. Il ne s'agit pas d'un boni, mais de quelque chose d'indispensable. Il est important que mon fils ait une occupation. Il est très difficile de devoir dire aux enfants qu'il n'y a pas d'argent ».

Un usager de la commune X :

« Je trouve la proposition du ministre excellente et j'espère qu'elle pourra durer. Les activités permettent de se divertir, ce qui est important. De nombreuses personnes ont des problèmes, qu'elles peuvent ainsi oublier pour un instant. Cela me permet aussi de rencontrer d'autres gens et d'apprendre beaucoup de choses. J'accumule maintes expériences nouvelles... ».

En résumé :

- La mesure est d'une manière générale extrêmement appréciée et jugée pertinente par rapport aux attributions des CPAS. Tous les usagers interrogés se disent extrêmement satisfaits des possibilités qui leur sont désormais offertes par l'intermédiaire du CPAS.
- Au début pourtant, l'enthousiasme n'était pas uniformément partagé : le travail supplémentaire occasionné, l'absence récurrente de moyens à consacrer à d'autres causes élémentaires, le manque d'idées et d'expertise, le caractère ponctuel du subsidé,... ont dans un premier temps empêché certains d'apprécier la mesure à sa juste valeur. Seuls deux CPAS toutefois se sont montrés résolument hostiles à l'initiative.

III. 1. 2. REMARQUES À PROPOS DU SUBSIDE

Nous nous sommes enquis de la manière dont les acteurs de terrain percevaient les différents éléments introduits par l'arrêté royal du 8 avril 2003. Voici les principales remarques et constatations relevées à ce propos

III. 1. 2. a. Montant du subsidy

L'arrêté royal du 8 avril 2003 impose le partage du subsidy entre les CPAS selon la clef de répartition suivante :

50 % sur la base du nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance visés à l'article 37, §§ 1^{er} et 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 dans la commune au 1^{er} janvier 2002 ;

50 % sur la base du nombre de bénéficiaires du minimex et d'étrangers inscrits au registre de la population qui ont droit à une aide financière du centre public d'aide sociale au 1^{er} janvier 2002.

Les entretiens ont notamment porté sur l'appréciation de la clef de répartition.

RESULTATS

A quelques exceptions près, aucun répondant n'a formulé d'objection sur le montant du subsidy ou sur la clef de répartition de celui-ci. Ainsi donc, en dépit des quelques bémols exprimés, chacun ou presque s'est dit satisfait de la répartition.

Commune XXII :

« Nous ne nous en sortons pas. Nous continuons de dépenser une grande partie de nos fonds propres, en sus du subsidy reçu. Mais celui-ci nous a tout de même permis de lancer suffisamment d'initiatives... Il faut toujours choisir entre ce qui est réellement important et ce qui l'est moins ».

Commune I :

« Le subsidy s'est avéré bien utile. Pourtant, avoir la garantie de pouvoir disposer d'un montant sur une certaine durée nous paraît plus important que le montant lui-même. J'aurais préféré une mesure plus modeste, mais à moyen ou à long terme ».

« Notre commune compte beaucoup de clients d'autres CPAS. La clef de répartition ne tient pas compte de cette donnée. Il s'agit là d'un problème typiquement urbain, en particulier en ce qui concerne les demandeurs d'asile ».

Une seule commune qualifie explicitement le montant perçu de trop important.

Commune IX :

« Le montant est beaucoup trop élevé. Il est impossible à dépenser sur une période aussi courte. Le comité en devient obsédé : “dépensez cet argent, dépensez cet argent...”, et cela mène à des situations conflictuelles. Il faut réitérer la mesure mais réduire le montant de moitié et consacrer le solde à autre chose ».

Un CPAS juge les moyens trop limités.

Commune XVIII :

« Le montant accordé à cette commune est extrêmement réduit. Les heures que j'y ai consacrées ont déjà coûté plus cher au CPAS... Le subside permet de faire beaucoup pour les gens, mais pas de réellement s'investir ».

Plusieurs CPAS ont éprouvé des difficultés à dépenser la première tranche du subside dans les délais. Cela ne signifie toutefois pas qu'ils en jugent le montant trop élevé.

Commune XVII :

« Je ne peux pas affirmer à ce stade que le montant était trop important. La concertation et l'élargissement de la promotion nous permettront peut-être d'épuiser le budget ».

Commune XXVIII :

« Le budget est OK. Nous avons bien éprouvé des difficultés à le dépenser, mais il faut dire qu'un changement à la tête du service ne nous a pas permis de commencer directement. Les choses n'ont pas bougé pendant un certain temps, si bien que nous n'avons pu réellement passer à l'action qu'à l'automne ».

Commune VII :

« Le montant était trop important. Nous n'avons pas tout dépensé. Mais les choses peuvent toujours évoluer. Nous n'avons pas utilisé le subside pour financer les formations, dont nous supportions déjà la charge précédemment. C'est à cause de cela également que le budget n'a pas été épuisé ».

III. 1. 2. b. Les deux tranches

L'article 4 de l'arrêté royal du 8 avril 2003 stipule que le montant du subside sera payé en deux tranches et impose la remise d'un rapport intermédiaire :

« Une première tranche de 50 % de la subvention attribuée par le présent arrêté est virée aux centres publics d'aide sociale après la signature du présent arrêté. La deuxième tranche de 50 % peut être demandée par le centre au SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie sociale, après épuisement de la première tranche, sur la base d'une lettre signée par le Président et le Secrétaire du centre et d'un rapport intermédiaire relatif à l'usage de la première tranche. Afin que le centre puisse conserver le droit à la totalité de la subvention, la deuxième tranche doit être demandée au plus tard le 1^{er} novembre 2003 » (AR 08/04/2003).

Nous avons demandé aux CPAS ce qu'ils pensaient de cette façon de procéder.

RESULTATS

L'article 4 de l'arrêté royal suscite un certain nombre de critiques.

Commune I :

« Je pense qu'il serait plus confortable de pouvoir travailler sur une année. Je comprends que le ministre ait tenu à cet étalement, mais pour le terrain, ce n'est pas un avantage, loin s'en faut ».

Commune XI :

« Les délais de dépôt devraient être moins stricts. Pourquoi ne peut-on tout simplement pas réclamer la deuxième tranche après avoir épuisé la première et rembourser ensuite l'excédent éventuel ? Ce n'est pas un bon système. Le montant de la seconde tranche ne devrait en outre pas dépendre du nombre de jours restant à courir durant la seconde période. Et, Seigneur, pourquoi deux tranches ? »

Commune XXVIII :

« Le paiement en deux tranches nous oblige à assurer un suivi continu, à surveiller les délais,... Dans la pratique, il complique également les choses parce que les activités ne sont pas toujours aisées à étaler dans le temps. J'aurais préféré éviter cette ventilation ».

Commune XVIII :

« C'est ennuyeux. Une fois la première tranche épuisée, vous demandez la seconde sans être certain de la recevoir. Une fois l'accord reçu, c'est : GO ! Et tout doit à nouveau se dérouler très vite... C'est le branle-bas de combat à deux reprises et l'on n'est jamais sûr de recevoir la somme. En outre, tout compiler, rassembler les pièces justificatives etc. en vue d'établir le rapport final exige beaucoup de travail ».

Commune XVIII :

« Cela pose problème pour la comptabilité également. Il faut envisager toutes sortes de constructions. On finit toujours par s'en sortir, mais les CPAS ont déjà tant de difficultés à exécuter leur mission de base... ».

Seuls quelques CPAS perçoivent les avantages du rapport intermédiaire.

Commune XII :

« Deux tranches sont envisageables aussi longtemps que les choses ne prennent pas plus d'ampleur. Pour le moment, ça va : nous déclarons ce que nous faisons. Mais si on nous demandait un rapport de 30 pages, nous n'y arriverions pas. L'évaluation intermédiaire est intéressante dans la mesure où elle motive les gens à s'occuper de la question et à ne pas la négliger. Je pense qu'il serait bon de conserver le système de tranches, en tout cas pendant les deux premières années. Pas nécessairement pour notre CPAS, mais surtout pour tous ceux qui doivent encore commencer. Je pense que ce système peut les encourager à mettre la mesure en œuvre plus rapidement et plus efficacement ».

Plusieurs CPAS estiment que l'arrêté royal ne permettait pas de savoir si le subsidie devait être effectivement épuisé avant que la seconde tranche puisse être réclamée, ou s'il suffisait que sa dépense soit planifiée. Les pièces justificatives exigées ne font pas davantage l'unanimité.

Commune XXIV :

« Je ne comprends pas ce que le CPAS doit inclure dans le justificatif financier. Faut-il conserver les preuves d'achat ? Nous avons posé la question au Ministère, qui n'a pas pu nous répondre à l'époque ».

Commune I :

« Nous ne savions pas, à l'issue de la période, comment les moyens devaient avoir été dépensés. Les activités devaient-elles être planifiées ou avoir été exécutées pour le 30 avril ? Le 30 avril pouvait-il également constituer la date limite de signature du contrat en cas de cofinancement d'une initiative ? Nous sommes entrés en contact avec Bruxelles à ce propos, mais nous aurions préféré savoir tout cela avant ».

La décision relative à l'attribution de la seconde tranche a tardé à se faire connaître, provoquant ainsi certaines difficultés.

Commune XII :

« Début février, la deuxième tranche n'était toujours pas versée. Les gens continuaient à introduire des demandes, auxquelles nous ne pouvions naturellement pas répondre. C'était très ennuyeux. J'ai également dû mettre fin à certaines activités dont la poursuite était planifiée, faute de savoir si elles seraient financées... ».

Deux Centres ont également évoqué la difficulté, pour la comptabilité, de devoir ventiler les dépenses sur deux exercices.

III. 1. 2. c. Clef de repartition pour leur bénéficiaires

L'arrêté royal prévoit le « cofinancement » d'activités, ce qui signifie que les bénéficiaires doivent contribuer à la dépense. La circulaire du 17 juin 2003 précise cette mesure :

« Comme prévu par l'arrêté royal, le client doit payer lui-même une quote-part. Une clef souvent utilisée pour cela est la clef 80/20 où le client doit lui-même payer 20 % des frais. Mais des clefs plus avantageuses pour le client peuvent également être envisagées ».

Nous avons demandé aux CPAS ce qu'ils pensaient de l'obligation de réclamer une contribution aux utilisateurs et les avons interrogés sur la manière dont ils avaient appliqué la clef de répartition.

RESULTATS

La majorité des CPAS soulignent l'importance de la contribution des utilisateurs.

Commune XXIV :

« Je trouve important que les clients paient une quote-part. Ce qui est pour rien n'est pas apprécié ».

Commune I :

« Je trouve cela très important. Donnant donnant. Ce qui est gratuit n'est pas apprécié à sa juste valeur. Nous ne sommes pas partisans des billets gratuits. Par principe, je trouve qu'il doit toujours y avoir une contribution de l'intéressé lui-même. Telle est depuis longtemps la philosophie de ce CPAS ».

Commune XXVIII :

« Je suis satisfait de cette clef de répartition. Il est bon que les gens contribuent. Si ce n'était pas le cas, il ne serait par exemple pas impossible qu'ils ne se rendent pas à la représentation

pour laquelle ils auraient reçu un billet. Une contribution personnelle constitue une motivation supplémentaire ».

Nos entretiens avec les bénéficiaires et l'expérience dont nous ont fait part certains travailleurs sociaux soulignent toutefois la nécessité de privilégier une approche flexible de la clef de répartition.

Commune XXIII :

« Nous allons adapter la clef de répartition à la situation concrète des utilisateurs, car 20 % représentent encore beaucoup d'argent pour certains d'entre eux ».

Un usager de la commune VI :

« Il faudrait adapter la mesure aux possibilités des personnes et tenir compte du nombre d'enfants par famille. Si je dois payer 20 % pour chacun de mes trois enfants, cela me revient encore cher ».

La plupart des CPAS ont toutefois appliqué une même clef de répartition pour tous leurs usagers (généralement, la clef 80/20 suggérée par l'arrêté royal).

III. 1. 2. d. Groupe-cible

La circulaire du 17 juin 2003 précise le groupe-cible auquel s'adresse le subsidie :

« Les personnes qui émargent au CPAS représentent donc le groupe visé par la mesure. Il s'agit d'un groupe plus vaste que les ayants droit à l'intégration sociale et les membres de leur famille. Appartiennent également à ce groupe les personnes bénéficiant d'une aide financière ou supplémentaire, ceux qui ont été mis au travail par le CPAS, ceux qui sont sous guidance budgétaire ou sous médiation de dettes, ceux qui bénéficient d'une aide à domicile, etc. Pour que le CPAS puisse intervenir, il suffit donc que les ayants droit soient des usagers du CPAS ou qu'ils soient membre du ménage d'une personne qui émarge au CPAS. Les personnes disposant d'un faible revenu (p. ex. chômeurs, invalides...) mais qui n'émargent pas au CPAS n'entrent pas dans le groupe. S'il le souhaite, le CPAS peut déterminer au sein du groupe de ses usagers des groupes prioritaires (p. ex. ménages avec enfants, personnes les plus désavantagées, etc.). Le CPAS est entièrement libre d'en décider lui-même ».

Nous nous sommes enquis des réflexions que suscitait cette définition du groupe-cible.

RÉSULTATS

Si la possibilité de déterminer des groupes-cibles prioritaires offerte par l'arrêté royal a été accueillie favorablement, la restriction aux seules personnes émargeant au CPAS a pour sa part suscité nombre de commentaires.

Commune XXII :

« L'aide financière que nous accordons par l'intermédiaire de l'école et des mouvements de jeunesse n'est pas nécessairement destinée aux clients du CPAS exclusivement. J'espère qu'ils ne seront pas trop sévères sur ce plan. La limitation aux personnes émargeant au CPAS devrait être supprimée de l'arrêté royal. Les CPAS sont là pour tous les citoyens. J'ignore ce qui a motivé cette mesure. Si l'arrêté royal précisait que les fonds doivent être utilisés au profit des personnes socialement pauvres et des défavorisés, les choses seraient plus claires. Car enfin, c'est ce groupe que nous voulons et que nous devons atteindre. Les personnes que

nous n'atteignons pas en temps normal seront peut-être accessibles par ce canal. Il s'agit donc d'une plus-value. Il est choquant de ne pas permettre ça ».

Commune XXIII :

« Il est dommage que la mesure soit limitée aux clients des CPAS, car les personnes qui doivent se contenter de revenus réduits sans pour autant émarger au CPAS sont nombreuses ».

Commune V :

« Il est assez délicat de vouloir tracer une limite entre les personnes qui bénéficieront de la mesure et les autres. En particulier lorsque l'on veut travailler avec des intermédiaires sur le terrain pour faciliter l'accès à la participation ».

Commune XVII :

« Dès que nous envisageons de faire de la promotion par l'intermédiaire d'associations, de clubs sportifs, etc., nous sommes confrontés au problème de l'exclusion du cofinancement de toute personne n'émargeant pas au CPAS. Comment le résoudre ? L'ouverture ne constitue pas davantage une solution, car elle exige une enquête sociale préalable. Peut-être la réponse consisterait-elle à dire que la mesure s'adresse aux personnes émargeant au CPAS, celui-ci se réservant en outre le droit d'en accepter d'autres pour autant qu'elles satisfassent aux critères imposés – éventuellement à l'issue d'une brève enquête ».

Commune VIII :

« La collaboration avec des tiers est extrêmement importante, mais parfois, elle implique la présence de quelques participants qui ne sont pas clients du CPAS. J'espère que la loi ne sera pas trop sévère sur ce plan ».

Nous nous sommes fréquemment entendu dire que de nombreuses autres personnes éprouvent elles aussi des difficultés financières, sans pour autant bénéficier de mesures de ce type. Cette situation a provoqué des tensions au sein même de certains CPAS.

Commune XXVIII :

« Plusieurs membres du personnel, mères célibataires, ont fait observer qu'elles aussi avaient des difficultés et qu'elles aimeraient pouvoir inscrire gratuitement leurs enfants. Les personnes en situation de guidance budgétaire disposent souvent d'un revenu raisonnablement élevé. Cela a donc provoqué quelques tensions, que nous avons toutefois tenté de tempérer ».

Commune VIII :

« Nous nous sommes adressés aux seuls clients du CPAS, à l'exclusion de toute autre personne à faible revenu. Cette position a suscité certaines critiques. Deux clients qui estimaient que d'autres gens en avaient plus besoin qu'eux ont même décliné l'offre ».

III. 1. 2. e. Le caractère ponctuel du subsidie

Le caractère ponctuel du subsidie, initialement octroyé pour une période d'un an seulement, s'est vu abondamment critiquer et n'a pas manqué d'influencer les modalités d'affectation des ressources. Divers arguments plaident en faveur de la continuité.

Commune XXVII :

« Nous craignions de brandir des avantages à propos desquels nous aurions dû avouer ensuite que nous ne pouvions plus les financer ».

Commune I :

« La sensibilisation d'autres secteurs et le fonctionnement structurel sont un travail de longue haleine. C'est pourquoi il est si important d'assurer une continuité des moyens ».

Commune VIII :

« Nous fonctionnons selon un système d'accompagnement sur mesure, en ce sens que nous cherchons à parcourir un trajet avec nos clients. Cela ne se fait pas en un an et moins encore, à la va-vite ».

Commune V :

« Le financement de projets est par essence temporaire, alors que leur mise en œuvre requiert à la fois une démarche de conception et une expertise. Lorsque les choses sont enfin lancées, tout s'arrête. C'est un problème, et cela explique également pourquoi chacun se limite à ses propres activités et évite d'investir dans la collaboration. Si l'on part du principe que la participation est un droit, il faut que la mesure soit permanente. Il n'est pas admissible d'être reconnu dans ses droits pour se les voir dénier l'année suivante faute de moyens ».

Commune XI :

« Si la mesure ne doit durer qu'un an, cela posera problème. Encourager les gens à franchir un pas vers l'intégration est un travail de longue haleine. C'est comme si on envoyait une personne qui n'a jamais travaillé de sa vie dans un atelier pendant une semaine puis que l'on attendait d'elle qu'elle se mette à la recherche d'un travail. Aucun effet à long terme ne peut évidemment être obtenu de la sorte ».

Le caractère présumé unique du subsidie a influencé le comportement des utilisateurs également.

Commune XXIII :

« Certains clients n'ont pas osé inscrire leurs enfants dans un club sportif, par exemple, par crainte de voir cette possibilité leur être retirée après un an ».

Un usager de la commune VIII :

« Je n'ai pas suffisamment d'argent pour inscrire mes trois enfants quelque part. Mon fils était déjà inscrit dans un club de football. La travailleuse sociale avec qui je suis en contact m'a donc proposé de faire quelque chose pour les deux autres également, mais j'ai refusé si cela ne devait durer qu'un an. Après, ils voudront se réinscrire et les choses seront tout aussi difficiles que précédemment s'il n'y a plus d'argent ».

III. 1. 2. f. Le manque de clareté

L'arrêté royal et la circulaire envoyée à cette occasion n'étaient pas suffisamment explicites quant aux possibilités offertes par le subsidie et aux délais imposés dans ce cadre.

Commune XVII :

« Nous ne savions pas que certaines dépenses scolaires, comme les frais d'excursions et de voyages, pouvaient être financées par le subsidie également. Cela aurait pourtant pu susciter

une réaction importante. C'est en effet un point qui pose souvent problème, mais au sujet duquel les gens ne s'adressent pas facilement au CPAS ».

« La circulaire était passablement peu claire et compliquée. Elle permettait par exemple d'organiser certaines choses, auxquelles les bénéficiaires devaient toutefois prendre une part active. J'aurais aimé monter une pièce de théâtre ou organiser une exposition, par exemple, mais les usagers auraient dû participer en tant qu'artistes, ce qui me paraissait impossible ».

« Les délais de planification et de paiement des activités étaient eux aussi peu explicites. Nous avons pris contact avec Bruxelles à ce sujet, mais ils n'ont pas pu nous donner de réponse claire ».

Commune IX :

« Les directives n'étaient pas vraiment claires. Même les gens de l'administration ont éprouvé des difficultés visibles à nous répondre. Nous avons le sentiment que même eux n'étaient pas précisément informés ».

En résumé :

- La quasi intégralité des répondants se sont dits satisfaits du montant du subside reçu par leur CPAS et de la clef de répartition sur la base de laquelle il avait été calculé.
- Le principe du paiement en deux tranches et de la justification intermédiaire en vue de l'octroi de la seconde tranche soulève de nombreuses critiques.
- Le principe du cofinancement par le CPAS et par le bénéficiaire lui-même est apprécié. La flexibilité de la clef de répartition est toutefois un aspect qu'il convient de prendre en considération.
- La restriction aux seules personnes émergeant au CPAS suscite de vives critiques.
- Le caractère ponctuel du subside n'encourage pas à entamer des actions durables et soulève de nombreuses critiques.
- La réglementation est jugée peu claire.

III. 1. 3. LE PASSÉ

Nous avons demandé aux intéressés s'ils avaient ressenti le besoin d'une mesure de ce type avant même l'existence du subsidé. Nous avons également demandé aux différents CPAS s'ils étaient actifs sur le plan de l'encouragement de la participation (sociale, culturelle, sportive) par le passé déjà. Enfin, nous voulions savoir si les usagers qui bénéficiaient de la mesure étaient déjà actifs au niveau social, culturel ou sportif avant l'introduction de celle-ci.

III. 1. 3. a. Le besoin est-il plus ancien que la mesure ?

La plupart des usagers n'avaient jamais formulé de requête allant dans le sens d'une participation avant l'octroi du subsidé. Une certaine demande au profit des enfants des utilisateurs, surtout sur le plan de l'intervention dans les frais de scolarité, n'en existait pas moins déjà ; elle portait non seulement sur les livres et le matériel didactique, mais aussi sur les dépenses relatives à l'achat de magazines, à la participation à des sorties culturelles, à des voyages scolaires, etc. Le coût élevé des camps et autres mouvements de jeunesse était lui aussi déjà souligné.

Commune XXVIII :

« La demande existait par le passé. Elle émanait surtout des personnes sous guidance budgétaire, qui font l'objet d'un accompagnement plus important, et concernait essentiellement les enfants ».

Commune XIII :

« La demande n'était pas très importante précédemment. Lorsqu'elle existait, elle concernait surtout l'école, comme le financement des classes vertes, l'achat d'ordinateurs,... ».

Le fait que peu de demandes aient été exprimées ne signifie pas que le besoin n'existait pas. Plusieurs CPAS ont même précisé qu'ils n'avaient en aucun cas encouragé l'expression de telles requêtes par le passé.

Commune XXVI :

« Je pense que si nous n'avions jamais reçu de telles demandes, c'est aussi parce que le CPAS n'encourageait nullement à les formuler ».

Commune XI :

« Nous n'avons jamais reçu de demandes des parents. Evidemment, nous ne les avons jamais encouragés dans ce sens ».

III. 1. 3. b. Les CPAS étaient-ils déjà actifs dans ce domaine par le passé ?

Peu de CPAS avaient adopté des mesures structurelles allant dans le sens des objectifs poursuivis par le subsidé. Les mesures adoptées par les Centres déjà actifs dans ce domaine revêtaient un caractère plutôt exceptionnel. En outre, les aides sporadiques n'étaient généralement accordées qu'au profit des enfants.

Commune XXVIII :

« Le conseil accordait parfois une intervention dans ce domaine. Evidemment, le CPAS n'encourageait pas vraiment la chose. Le conseil n'autorisait une intervention sporadique que

lorsqu'une demande explicite était formulée par un client. La mesure n'était en outre accordée qu'au profit des enfants, jamais d'adultes ».

Commune XIII :

« Nous n'avions jamais véritablement travaillé là-dessus précédemment. Les seules demandes de soutien étaient individuelles et elles concernaient surtout les enfants ».

Commune VIII :

« Le CPAS prenait déjà en charge le coût des camps de vacances des enfants défavorisés, par exemple. Un système relatif au fonctionnement des plaines de jeux existait également ».

Commune X :

« Nous financions déjà les demandes individuelles d'aide au paiement de certaines dépenses scolaires, comme les excursions et les voyages ».

Commune III :

« Le CPAS accorde trois fois sur l'année aux parents d'enfants en âge scolaire un montant supplémentaire destiné à financer les dépenses scolaires. Une solution partielle existait donc déjà ».

Commune XX :

« Nous intervenions déjà pour les activités des enfants, en ce compris pour les activités organisées par l'école ».

Commune XXII :

« Le Fonds d'impulsion sociale avait financé la création d'une cellule pour la jeunesse, dans le cadre de laquelle une mesure prévoyait la prise en charge, par le CPAS, des frais relatifs aux mouvements de jeunesse ou des dépenses scolaires que les parents ne pouvaient supporter ».

Des initiatives en faveur de groupes-cibles autres que les enfants avaient déjà été développées dans quelques communes.

Commune I :

« Le CPAS a organisé à deux reprises un forum au profit des clients dotés de talents artistiques, qui ne pouvaient exposer leurs œuvres. L'un d'eux s'est tenu dans le foyer du CPAS même. Des galeristes, par exemple, mais aussi le grand public, y étaient invités ».

« Il y a quelques années, nous avons collaboré avec une organisation pour tenter de déterminer les seuils qui empêchent la participation culturelle des personnes émergeant au CPAS ».

Commune VIII :

« Il y a plusieurs années, nous avons fait approuver, par le biais de la Loterie nationale, un projet de participation des clients à des activités sportives ».

Certains CPAS nous ont fait savoir que s'ils n'avaient eux-mêmes pris aucune initiative par le passé, leurs usagers avaient accès aux mesures arrêtées par leur commune dans ce domaine.

Commune IV :

« Le Fonds d'impulsion sociale avait permis la création d'un passeport loisirs qui, à l'époque, relevait d'une initiative des services communaux : sports, jeunesse, culture ».

Commune V :

« Rien de structurel n'existait sur les plans du sport ou de la culture. La ville est plus active dans ce domaine, par le biais de projets comme Buurtsport ("sports de quartier"), par exemple. Elle vient également d'introduire un système de chèques-culture et elle envisage à présent de faire quelque chose au niveau des chèques-sport ».

Commune XI :

« La commune a introduit il y a un certain temps déjà un passeport socioculturel pour les personnes défavorisées ».

Commune IV :

« Avant, nous n'étions pas véritablement actifs sur le plan de l'encouragement de la participation. Le projet "seniorenacademie", qui s'adresse aux habitants de la commune âgés de 55 ans ou plus, existait toutefois déjà. L'intégralité de l'offre de la commune fait l'objet d'une promotion coordonnée à l'intention de ce groupe-cible ».

Seul un nombre limité de CPAS évoquent une véritable tradition en matière d'encouragement de la participation sociale, culturelle et sportive et de l'épanouissement de leurs usagers.

Commune VI :

« Dans ce CPAS, nous connaissons la valeur des activités d'intégration socioculturelle. Nous y avons toujours consacré tous les moyens possibles : fonds propres, fonds communaux, intervention du Fonds d'impulsion sociale ».

Commune X :

« La participation est depuis longtemps déjà un élément très important aux yeux du CPAS et de ses collaborateurs. Elle fait véritablement partie de notre philosophie. La "kaartenbank"²⁴ existe depuis 1995. Nous organisons régulièrement des fêtes de quartier. La fête de Noël existait elle aussi déjà ».

Commune XI :

« Ce CPAS possède une véritable tradition en matière d'encouragement à la participation. Nous organisons différentes choses depuis des années déjà, sans nécessairement disposer de moyens supplémentaires ».

Commune XI :

« Une offre existait précédemment. Le règlement y afférent a été élaboré il y a 10 ans déjà ».

III. 1. 3. c. Les utilisateurs de la mesure étaient-ils actifs précédemment ?

La plupart des utilisateurs de la mesure semblent être des personnes qui, par le passé, étaient d'une manière ou d'une autre actives sur le plan social, culturel ou sportif.

²⁴ Système de distribution de billets d'accès gratuit, N.d.l.T.

Commune XIX :

« Nous avons surtout atteint des gens qui avaient déjà envie de se rendre à des manifestations ou qui participaient déjà à des activités. Je me demande quoi faire pour les personnes qui ne sont même pas au courant de l'offre. Elles devraient presque faire l'objet d'un accompagnement, ce qui revient à franchir une étape supplémentaire ».

Commune III :

« Je ne pense pas que nous ayons atteint beaucoup de clients qui ne participaient pas auparavant. Il faut déjà organiser des activités très spéciales pour atteindre les autres. Le mieux est de privilégier une organisation dont le seuil est peu élevé et dans laquelle ils sont impliqués d'une manière ou d'une autre. Un cours élémentaire d'échecs, par exemple ».

Un usager de la commune VI :

« Les enfants participaient à des activités de ce type précédemment. C'est depuis mon divorce que j'éprouve des difficultés à les financer. Avant la mesure, il me fallait davantage choisir : ceci ou autre chose, lorsqu'il n'y avait plus d'argent. J'empruntais également de l'argent à ma mère et j'économisais sur d'autres postes pour permettre aux enfants de tout de même jouer au football. Je participais moi-même à des activités organisées par le foyer socio-éducatif et par la commune ».

Un usager de la commune XXIII :

« Avant d'être invalide et de manquer d'argent, j'avais beaucoup d'activités. Ensuite, j'ai arrêté pendant tout un temps ».

Un usager de la commune XXIV :

« Avant, il m'arrivait de faire des excursions ou d'autres choses encore, mais beaucoup moins. J'ai quatre enfants et tout cela coûte cher ».

En résumé :

- Les usagers étaient peu demandeurs par le passé et les quelques requêtes exprimées concernaient les enfants. Précisons que les CPAS n'encourageaient pas de telles revendications, si bien que l'absence de demande n'est pas synonyme d'absence de besoin.
- Rares sont les CPAS qui possèdent une véritable tradition d'encouragement et de promotion de la participation de leurs usagers. La plupart d'entre eux n'étaient pas actifs sur ce plan précédemment. Des interventions au profit des enfants étaient toutefois régulièrement accordées.
- Certaines communes avaient déjà arrêté des initiatives au profit des personnes défavorisées : "kansenpas"²⁵, chèques-culture,...
- Les utilisateurs de la mesure étaient, pour la plupart, précédemment actifs sur le plan social, culturel ou sportif.

III. 1. 4. FACTEURS ET CRITERES AYANT CONTRIBUE A DETERMINER LES MODALITES D'AFFECTATION DU SUBSIDE

²⁵ Système permettant l'accès des personnes défavorisées aux activités socioculturelles, N.d.l.T.

La liste des activités et initiatives auxquelles les CPAS ont consacré leur budget figure au point I. 3. 1. a.

Les entretiens ont également porté sur les critères ayant contribué à déterminer les modalités d'affectation du subside. En d'autres termes, nous nous sommes enquis des raisons pour lesquelles certaines activités avaient été financées/initiées et d'autres pas.

RÉSULTATS

Les choix arrêtés par la plupart des CPAS ont été dans une large mesure influencés par les contraintes liées aux délais.

Commune XVII :

« Le service social a préparé quelque chose. Tout devait être prêt extrêmement rapidement. En réalité, c'était un peu la panique et nous avons pris des décisions à la va-vite. Je sais que nous aurions pu faire bien plus, mais tout s'est déroulé trop vite ».

Commune XIII :

« A l'issue de l'évaluation relative à la première tranche, nous avons décidé de nous orienter vers la participation des enfants des ménages. Ce choix était en partie dicté par la rapidité avec laquelle l'argent devait être dépensé ».

Le caractère présumé ponctuel du subside a, ici encore, influencé les décisions.

Commune IV :

« Nous avons préféré tout ce qui ne revêtait pas un caractère structurel, tout ce qui était ponctuel, car nous avons peur de mettre sur pied des choses que nous aurions dû supprimer l'année suivante ».

Commune XXVIII :

« Nous avons consacré une tranche du budget au fonctionnement. En partie parce que nous craignons de brandir de nouveaux avantages, à propos desquels nous aurions dû avouer ensuite que nous ne pouvions plus les financer ».

Commune XXIV :

« Nous étions hésitants, car nous avons peur de devoir tout financer nous-mêmes l'année suivante. Nous aurions fait les choses plus en profondeur si la mesure avait été récurrente ».

Le souci de ne pas stigmatiser le groupe-cible a constitué un critère supplémentaire de choix de l'affectation des moyens.

Commune XI :

« Nous ne voulions pas organiser des activités de groupe pour nos clients. Je trouve cela de mauvais goût. Au lieu d'intégrer, de telles initiatives ont pour effet de stigmatiser ».

Commune XIII :

« Nous refusons absolument d'organiser des excursions de groupe, qui ont pour seul effet de susciter une stigmatisation du groupe-cible ».

Autres facteurs ayant influencé les décisions relatives à l'affectation du budget :

Commune XXVIII :

« Seules les deux premières formes d'affectation ont été choisies. D'une part, parce que nous disposions de très peu de temps pour dépenser l'argent et d'autre part, parce qu'il existe peu d'opportunités, dans la commune, de soutenir des groupes ou de lancer des initiatives relatives à des groupes. Ici, il n'y a pas de quartiers sociaux ni de groupes réunissant les personnes défavorisées. En outre, le fait, pour le CPAS, d'organiser des sorties de groupe pour ses clients, est extrêmement délicat. Je ne pense pas que les usagers soient disposés à participer à des activités spécifiquement organisées pour un "groupe de défavorisés" ».

Commune III :

« Nous n'avons subventionné que des participations individuelles – des inscriptions et des achats de billets, donc. Nous n'avons rien organisé nous-mêmes, car nous estimons que cela ne fait pas partie des attributions du CPAS. D'ailleurs, nous n'avons pas l'expertise nécessaire pour ce faire ».

Commune XVIII :

« Pour des raisons politiques, les tickets de cinéma n'étaient pas autorisés : la salle appartient à une famille d'une autre couleur politique que plusieurs membres du conseil... ».

Commune XXIII :

« Nous voulions vraiment répondre à la demande concrète des usagers et non pas décider pour eux de ce à quoi ils allaient participer ».

Commune XII :

« Parmi les initiatives que j'ai mises en place, je trouvais surtout important de permettre aux gens d'apprendre de nouvelles choses, d'élargir leur horizon. J'ai également attaché de l'importance au travail de groupe et au fait de leur offrir la possibilité de faire quelque chose qu'ils apprécieraient. Le seuil devait en outre être peu élevé ».

Commune XII :

« Nous avons distribué un formulaire sur lequel les intéressés étaient invités à noter leurs suggestions. Une partie des activités a été organisée en fonction de cela ».

Commune VII :

« Je ne voulais pas que l'argent soit utilisé pour prolonger des initiatives existantes. Je voulais aussi éviter que beaucoup d'argent ne soit consacré à l'encadrement et aux frais de personnel ».

Commune XXIX :

« Je trouvais essentiel de permettre aux acteurs locaux actifs dans la commune de faire quelque chose... La proximité rend les choses plus faciles... En réalité, je veux permettre aux usagers de connaître l'offre bon marché d'ores et déjà proposée dans la commune ».

Commune I :

« Pour permettre une approche structurelle, le CPAS a réservé un budget destiné à investiguer les possibilités de distribuer une sorte de passeport loisirs, grâce auquel les personnes disposant de moyens financiers limités pourraient profiter, sans être stigmatisées, de l'offre générale disponible dans la ville ».

« Nous avons également décidé de cofinancer des initiatives susceptibles d'atteindre un groupe-cible aussi large que possible et que nous estimions intéressantes pour les clients. C'est la raison pour laquelle nous avons veillé à assurer une répartition géographique des activités dans toute la ville ».

« Nous voulions éviter toute incitation à la stigmatisation. C'est pourquoi nous avons par exemple veillé à attirer un public mixte aux représentations ».

« Nous voulions agir sur un mode structurel. Le cofinancement est extrêmement important sur ce plan. En finançant des organisations, nous entendons contribuer à accroître la sensibilité des autres partenaires de la ville eux-mêmes, afin d'obtenir une adaptation structurelle de l'offre existante. Nous avons beaucoup investi en faveur d'une approche structurelle de l'offre, de la fixation des prix,... ».

Commune XX :

« Nous avons privilégié les activités dans la commune même, ce qui est plus simple pour les clients (les transports en commun ne sont pas très bien organisés, ici) et parce que nous voulions autant que possible maintenir l'argent dans la commune ».

Commune I :

« Nous avons décidé de ne pas cofinancer d'événements, parce que nous voulions travailler de manière structurelle, ce qui est incompatible avec la participation ponctuelle. Nous ne voulions pas jouer les Saint-Nicolas ».

En résumé

La pression du temps, de même que le caractère présumé ponctuel du subside, ont considérablement influencé le choix de l'affectation des ressources.
Autres facteurs ayant influencé ce choix : refus de la stigmatisation, choix d'un mode de fonctionnement structurel, volonté de rendre l'offre disponible dans la commune même, volonté d'atteindre un groupe-cible aussi large que possible, de privilégier les propositions des utilisateurs, d'atteindre un groupe-cible aussi nombreux que possible, etc.

III. 1. 5. LE GROUPE CIBLE

Les CPAS ont été interrogés à propos des groupes-cibles sélectionnés et surtout, des raisons pour lesquelles ils leur avaient accordé la priorité.

RÉSULTATS

Tous les CPAS n'ont pas défini de groupe-cible prioritaire. Certains, au contraire, se sont adressés à l'ensemble des personnes défavorisées.

Commune I :

« Nous privilégions une notion élargie de ce qu'est un client du CPAS, puisqu'il s'agit pour nous de toute personne qui utilise l'offre de services de celui-ci, sous quelque forme que ce soit ».

L'étude des groupes privilégiés démontre que la priorité a été accordée aux enfants.

Commune XVII :

« Les jeunes n'y peuvent rien s'ils sont nés dans une famille défavorisée. Ils doivent avoir autant que possible l'occasion de participer. Ils ne peuvent pas souffrir outre mesure des problèmes financiers de leurs parents, dont ils sont un peu les victimes ».

Commune XVI :

« Un sondage effectué parmi les clients a clairement démontré la nécessité d'accorder la priorité aux enfants ».

Commune X :

« Les jeunes, les enfants, doivent faire l'objet d'une attention particulière. On peut leur apprendre beaucoup de choses et ils peuvent encore s'intégrer dans la communauté. Plus tard, ce sera plus difficile ».

Les usagers eux-mêmes accordent manifestement la priorité à la participation de leurs enfants.

Un usager de la commune VI :

« Les enfants doivent toujours se voir accorder la priorité car ils ne sont pas responsables de la situation de leurs parents ».

Parfois, le choix du groupe-cible s'est vu guider par des considérations éminemment pratiques.

Commune XVIII :

« Le CPAS ne veut plus détenir d'argent liquide. La mesure a donc été rendue accessible aux seules personnes sous gestion budgétaire et aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, ce qui nous permettait d'être certains de récupérer l'argent. Les bénéficiaires étaient invités à signer un document par lequel ils déclaraient approuver la retenue ».

Commune XX :

« Nous nous sommes principalement adressés aux personnes âgées, qui constituent l'essentiel de notre clientèle lorsque l'on inclut les bénéficiaires de nos services de nettoyage et de petits travaux d'entretien ».

La crainte d'être submergés de demandes a incité certains CPAS à définir leur groupe-cible d'une manière plus stricte qu'ils ne l'auraient en réalité souhaité.

Commune XIII :

« Par peur de voir le budget immédiatement épuisé, nous ne nous étions pas adressés aux réfugiés, qui sont pourtant très désireux d'adhérer à des associations. Je pense en outre que le seuil est moins élevé pour eux, dont beaucoup étaient déjà actifs dans leur pays d'origine ».

Commune XXVI :

« Nous avons commencé par calculer le montant que nous pouvions consacrer par client, dans l'éventualité où tous nos usagers auraient introduit une demande. Il était négligeable. Ainsi avons-nous décidé, pour limiter le groupe, de nous adresser surtout aux enfants ».

Enfin, certains CPAS ont interprété la notion de groupe-cible plus largement encore que ce que prévoyait l'arrêté royal.

Commune IX :

« Nous avons même élargi quelque peu le groupe-cible ; nous ne nous sommes pas limités à nos clients ».

En résumé

S'en tenant précisément à la notion de groupe-cible prescrite par l'arrêté royal, quelques CPAS se sont adressés à tous leurs usagers. Beaucoup d'entre eux toutefois ont défini un groupe-cible prioritaire – essentiellement, les enfants. La crainte d'être submergés a incité de nombreux CPAS à définir de manière très stricte la notion de groupe-cible. Enfin, certains se sont également adressés à des personnes défavorisées qui n'émergeaient pas au CPAS.

III. 1. 6. LE PROCESSUS DÉCISIONNEL

Le questionnaire portait également sur la manière dont les décisions relatives au subsidie avaient été arrêtées au sein du CPAS. Nous avons en outre cherché à savoir si les décisions avaient été prises d'un commun accord ou si elles avaient provoqué des dissensions.

III. 1. 6. a. Décisions relatives au subsidie

Dans la plupart des CPAS, une proposition a été élaborée par le service social ou par une délégation de celui-ci. Elle a ensuite été soumise au comité spécial du service social ou au conseil, qui l'a étudiée, éventuellement adaptée puis approuvée. Enfin, elle a été coulée en un règlement diffusé en interne.

Quelques CPAS ont souligné l'importance, pour la facilité du processus décisionnel, d'avoir une vision partagée et de voir le conseil faire preuve d'ouverture d'esprit et accepter l'expérimentation.

Commune XXII :

« Le choix de la philosophie est absolument prioritaire. Dans ce CPAS, nous commençons par adopter une manière d'envisager les choses, à laquelle nous adaptons tout le reste. C'est le plus important. Ceci est vrai non seulement pour les membres du conseil, mais aussi pour les travailleurs sociaux,... Ici, le processus décisionnel n'a pas été difficile. L'équipe partage toujours à peu près la même vision. Une demi-journée de team building est organisée chaque mois, ce qui contribue largement à la cohésion de l'équipe. Ici, nous partageons tous la même philosophie ».

Commune XXVIII :

« Le conseil est très ouvert et très impliqué. Il n'y a donc pas eu de désaccords. Le conseil fait vraiment confiance aux travailleurs ».

Commune I :

« Le choix définitif a fait l'objet d'un consensus général. J'aime beaucoup ce conseil. Ses membres sont très sages dans leurs décisions, ils sont ouverts à l'expérimentation, qu'ils acceptent avant de juger, et n'ont jamais d'a priori. Participation, contribution, élaboration de la vie sociétale et culturelle et encouragement actif à la participation sont autant d'éléments explicitement prévus dans notre plan de politique ».

Certains CPAS ont pris contact avec les services communaux à l'occasion de la préparation de leur règlement interne relatif au subsidé.

Commune XXVIII :

« Nous avons commencé par demander aux services culturel, de la jeunesse et des sports de nous fournir les listes des activités pratiquées dans la commune ».

Commune XX :

« Nous avons demandé au service culturel de nous communiquer le calendrier de ses activités. Le conseil a décidé d'approuver cette idée. A un stade ultérieur, nous nous sommes entretenus avec le fonctionnaire en charge de la culture. Sur sa recommandation, nous avons pris contact avec le fonctionnaire responsable de la bibliothèque ».

Commune IV :

« Nous nous sommes informés auprès de plusieurs partenaires, tant en interne, au sein de nos propres services, qu'en externe, dans la commune. C'est d'eux qu'ont ensuite émané les propositions. Ainsi avons-nous reçu des demandes du service des sports et de la maison de repos et de soins, par exemple ».

Certains CPAS se sont enquis de la manière dont les services sociaux des autres Centres des environs envisageaient la question.

Commune XVIII :

« J'ai commencé par appeler quelques CPAS pour leur demander comment je pourrais aborder le problème, car je n'avais vraiment aucune idée sur le sujet ».

Commune XXIV :

« J'ai d'abord pris contact avec quelques CPAS afin de réunir des idées. C'était nécessaire, car tout cela était entièrement nouveau ».

Commune VIII :

« Quelques CPAS de la région nous ont demandé par e-mail comment nous comptons nous y prendre dans la commune. Par après, nous leur avons communiqué le règlement. Ainsi avons-nous pu effectuer quelques échanges ».

Plusieurs CPAS avaient au préalable consulté leurs usagers (individuels ou non) à propos du subsidé.

Commune XVI :

« Nous avons demandé aux clients ce qu'ils aimeraient faire de ce budget ».

Commune X :

« Nous avons consulté le comité de suivi des personnes défavorisées à propos de ce qui pourrait intéresser les usagers. Une concertation permanente sur la pauvreté existe depuis des années déjà. Le groupe-cible est impliqué dans toutes les décisions. Il arrive même que les échevins prennent part à la concertation ».

Commune IX :

« Les clients ont été entendus. Nous avons commencé par organiser une enquête écrite, qui a été suivie d'une réunion-petit déjeuner au cours de laquelle nous avons examiné les résultats et nous sommes entretenus de ceux-ci avec les usagers. La question de l'utilisation du subside au cours de la deuxième période a été abordée à cette occasion ».

D'une manière générale, la majorité des CPAS interrogés affirment avoir abouti relativement rapidement à une décision unanime à propos de l'affectation du subside et de la définition du groupe-cible.

Les activités prises en considération pour le cofinancement ont été abondamment discutées. La perception des membres du conseil et celle des membres du service social semblent parfois très éloignées l'une de l'autre. L'absence de contacts des premiers avec la pratique pourrait en partie expliquer ce phénomène.

Commune XVII :

« Ici, le conseil a parfois des œillères. Nous avons par exemple débattu de la question de l'achat de journaux qui, pour certains membres du conseil, n'apportent pas de véritable plus-value sur le plan social ».

Commune XIV :

« Un ménage fortement endetté voulait emmener son enfant à Plopsaland. Le conseil s'y est opposé à cause de la situation financière déplorable de ces gens. Il jugeait également l'initiative trop commerciale et la destination, trop éloignée : bref, c'était trop cher et pas assez éducatif. Ils auraient préféré les voir se rendre à Planckendael, par exemple. Je trouve pourtant à Plopsaland une vocation beaucoup plus éducative que maints autres parcs d'attractions. Et après tout, si c'est ce que les gens veulent, le conseil n'a pas à s'y opposer ».

Commune XXIX :

« Le conseil est vraiment très peu au courant de ce qui touche les gens. Les travailleurs sociaux en savent beaucoup plus sur le sujet. Il est frustrant que le conseil veuille néanmoins imposer sa volonté ».

Commune XXVII :

« Avec le service social, nous avons proposé un programme sportif qui devait ouvrir aux usagers l'accès à la nouvelle piscine, par exemple. La proposition a été rejetée par le conseil sous prétexte qu'ils doivent être disponibles en journée pour le marché du travail. En conséquence, seules les activités destinées aux enfants et les activités praticables en soirée ont été retenues. Au service social, nous estimons pourtant que tout le monde ne peut pas être

aisément mis au travail... Des solutions de rechange comme la participation par le travail ou la recherche d'autres occupations nous paraissent tout aussi importantes ».

Commune IX :

« Il était très ennuyeux de voir parfois les membres du conseil contester les demandes des clients. Je pense notamment à cette dame qui aurait souhaité s'abonner à un club de fitness. Le conseil n'était pas d'accord. Mais si on commence comme ça, où est la limite ? ».

Le financement d'organisations de la commune elles-mêmes n'a pas davantage toujours fait l'unanimité.

Commune III :

« Le service social avait proposé au conseil de cofinancer un certain nombre d'organisations, parmi lesquelles une organisation qui travaille avec de jeunes migrants et la "Vereniging Waar Armen het Woord Nemen". Le conseil s'y est opposé, parce qu'il refuse de collaborer avec l'une d'elles et pour éviter que d'autres organisations se sentent lésées. Il voulait par ailleurs inclure une offre culturelle régulière. Ce fut au service social de refuser. Nous ne sommes parvenus à rien et le plan a été rangé dans un tiroir ».

Commune VII :

« La décision de ne pas cofinancer les ASBL revient régulièrement sur le tapis, jusqu'à faire l'objet d'un débat au conseil communal. Je soupçonne l'une des ASBL d'avoir tenté de passer par des canaux politiques pour réussir à se faire financer par nous, afin d'accentuer la pression. Mais l'intégralité du conseil soutenait la décision et nous avons suffisamment d'arguments à faire valoir ».

Commune XXIX :

« Le service social a élaboré une proposition, que le conseil n'a pas acceptée. Le président voulait absolument collaborer avec une ASBL avec laquelle il est en relation. Un montant très important a donc été alloué à cette organisation qui, à son tour, a conçu quelque chose pour nos clients ».

Le groupe-cible a constitué une pomme de discorde au niveau de quelques CPAS seulement.

Commune XXVI :

« Il y avait des dissensions au conseil. Un membre ne trouvait pas correct de limiter l'offre aux seuls clients du CPAS et estimait que la mesure devait être communiquée à tous les habitants de la commune ».

Commune VIII :

« La préparation en compagnie du groupe de travail composé des travailleurs sociaux n'a pas toujours été simple. Les travailleurs sociaux voulaient par exemple que le groupe-cible soit défini de manière très précise et que soit adoptée une limite claire de cofinancement par personne. Le service social, qui n'avait pas encore oublié l'histoire du projet sportif, savait pour sa part qu'une définition trop stricte reviendrait à gâcher de nombreuses opportunités et limiterait les réactions ».

Un CPAS (commune XXII) a tout de suite décidé de ne pas faire usage du subsidie. La décision a été précédée d'un débat. Quelques collaborateurs auraient pourtant souhaité voir adopter la mesure.

III. 1. 6. b. Règlement interne

La plupart des Centres publics d'action sociale ont élaboré, à la lumière des propositions du service social ou d'une délégation de celui-ci, un règlement interne dans lequel étaient définis le groupe-cible, les activités appelées à être cofinancées et les initiatives arrêtées. La majorité des règlements précisait en outre la manière dont les travailleurs sociaux devaient traiter les demandes des usagers et les modalités de décompte financier imposées au service en charge de cette tâche.

Plusieurs CPAS ont par la suite adapté leur règlement interne, jugé trop strict que pour susciter un taux de réponse satisfaisant.

Commune XVII :

« Nous avons commencé par définir le groupe-cible : les clients les plus défavorisés et leur famille, susceptibles d'avoir réclamé divers types d'intervention au CPAS – les plus défavorisés, c'est-à-dire pas seulement les personnes qui nous avaient à l'occasion demandé une avance sur leurs allocations de chômage. Au début, nous nous attendions à une réaction relativement importante. Nous avons fait le compte : 558 clients auraient pu bénéficier de la mesure. Nous avons donc imposé un plafond relativement bas, afin de permettre à tous les usagers d'en profiter. Les réactions s'étant finalement avérées peu nombreuses, nous avons élargi les critères aux bénéficiaires de l'Initiative d'accueil locale ».

Commune XXVIII :

« Nous avons prévu un maximum de 80 euros par personne. Les réactions ont démontré qu'il s'agissait d'un montant vraiment insuffisant ».

« Nous avons envisagé une seconde possibilité au moment de l'octroi de la deuxième tranche : il s'agissait de consentir des dépenses importantes au profit de formations susceptibles de mener à un emploi. Nous avons pris cette décision parce qu'une demande existait dans la pratique – de la part d'un étudiant qui n'avait pas de PC, par exemple. L'achat de manuels est lui aussi désormais possible. Ce genre de dépenses n'est par ailleurs plus limité ».

Commune XXVI :

« Le règlement a été adapté à plusieurs reprises parce que les réactions étaient trop peu nombreuses et que nous ne parvenions pas à dépenser l'argent ».

« Les demandes restaient très peu nombreuses. Nous avons alors décidé de relever le plafond par personne et d'élargir le public-cible aux adultes. Une deuxième évaluation a révélé qu'il restait encore vraiment beaucoup d'argent. Nous étions alors démotivés et nous avons même envisagé d'émettre un chèque au bénéfice de tous les usagers. L'idée a été débattue au comité spécial, qui l'a rejetée, notamment parce qu'elle ne correspondait pas aux directives de l'administration. Nous avons alors décidé de nous en tenir aux règles, mais de relever une fois encore le montant ; les règles ont par ailleurs été appliquées plus soupagement. Ainsi avons-nous par exemple remboursé les vêtements nécessaires à une formation de serveur, alors que dans un premier temps, nous en aurions rejeté l'idée ».

Commune V :

« Au début, nous nous en sommes tenus à une réglementation stricte. Le groupe-cible avait été étroitement défini, le montant maximum par personne était peu important et une procédure stricte était imposée aux clients. Cette rigueur était inspirée par la crainte de dépenser l'argent

trop rapidement. Ce n'est évidemment pas du tout ce qui s'est passé, bien au contraire. Nous avons donc décidé d'assouplir le règlement ».

Un seul CPAS a renforcé le règlement avant de percevoir la seconde tranche.

Commune VIII :

« Nous nous sommes dit que nous avons vraiment été très larges. Nous avons donc renforcé les conditions avant de recevoir la deuxième tranche. On peut accorder des plaisirs aux gens, mais il faut que tout cela s'inscrive dans une certaine philosophie ».

La plupart des CPAS avaient dressé la liste des activités et des associations pour lesquelles les bénéficiaires pouvaient réclamer un cofinancement. Les usagers avaient en outre généralement la possibilité de formuler eux-mêmes des propositions.

Commune XXVIII :

« Nous avons soumis aux clients les offres des services de la jeunesse, des sports et de la culture de la commune. Celui ou celle qui n'y trouvait pas son bonheur pouvait formuler d'autres propositions ».

Les usagers étaient en général invités à avancer le montant de leur inscription, de leurs frais de participation,... après quoi seulement une partie de celui-ci leur était remboursée.

Commune XXVIII :

« Les bénéficiaires ont avancé le montant, mais celui-ci leur a été très rapidement remboursé par le service financier. Les choses se sont très bien passées. Nous avons également décidé que ces paiements n'auraient pas à être approuvés par le conseil, à qui ils ne devraient être communiqués que pour information. Les clients n'ont pour leur part émis aucune critique à propos du règlement ».

La méthode a posé peu de problèmes, si ce n'est pour les bénéficiaires parents de nombreux enfants et pour les personnes victimes de graves problèmes financiers.

Un usager de la commune VI :

« Je n'aime pas ce système qui consiste à demander aux clients d'avancer l'argent pour ne les rembourser qu'ensuite, moyennant une preuve de paiement. Cela fait des montants trop importants à avancer ».

Seuls quelques Centres ont tenu compte de ce problème.

Commune IX :

« Nous avons conclu des conventions pratiques avec le service des sports et le service de la jeunesse à propos des formalités de remboursement ».

Commune VIII :

« Les gens étaient censés avancer l'intégralité du montant, avant d'être en partie remboursés par le CPAS. Les usagers pour qui cela posait trop de problèmes ont bénéficié de mesures d'exception ».

En résumé :

- Dans la plupart des CPAS, une proposition a été élaborée par le service social ou par une délégation de celui-ci. Elle a ensuite été soumise au comité spécial du service social ou au conseil, qui l'a étudiée, éventuellement adaptée puis approuvée.
- Plusieurs CPAS ont pris contact avec/ont consulté les services communaux, d'autres CPAS ou leurs usagers à l'occasion de la préparation de leur règlement interne.
- D'une manière générale, le processus décisionnel n'a pas provoqué d'importantes dissensions au sein des CPAS. Les activités susceptibles de faire l'objet du cofinancement ont, elles, suscité de nombreux débats. Selon un certain nombre de répondants, ce phénomène s'explique essentiellement par le fait que l'activité des membres du conseil est très éloignée de la pratique. Les autres causes de désaccords ont été le groupe-cible et les organisations avec lesquelles le CPAS allait ou non travailler.
- La plupart des Centres ont élaboré, à la lumière des propositions du service social ou d'une délégation de celui-ci, un règlement interne dans lequel étaient définis le groupe-cible, les activités appelées à être cofinancées et les initiatives arrêtées. La majorité des règlements précisaient en outre la manière dont les travailleurs sociaux devaient traiter les demandes des usagers et les modalités de décompte financier.
- Plusieurs CPAS ont adapté leur règlement initial, jugé trop strict, en cours de procédure.
- La plupart des CPAS avaient dressé la liste des activités et des associations pour lesquelles les bénéficiaires pouvaient réclamer un cofinancement. Les usagers avaient en outre généralement la possibilité de formuler eux-mêmes des propositions.
- Les usagers étaient en général invités à avancer le montant de leur inscription, de leurs frais de participation,... après quoi seulement une partie de celui-ci leur était remboursée. Cette condition a pu constituer un seuil supplémentaire pour certains bénéficiaires.

III. 1. 7. COMMUNICATIE

Le questionnaire a également porté sur la communication relative à la mesure. Comment celle-ci a-t-elle été diffusée en interne ? De quelle manière les usagers ont-ils été informés des possibilités y afférentes ? La mesure a-t-elle été rendue publique à l'intention d'autres acteurs encore ?

III. 1. 7. a. Communication interne

Attentifs à ce que tous les niveaux regardent dans la même direction, quelques CPAS ont accordé une attention particulière à la communication interne. Il est important que les travailleurs sociaux se sentent motivés, car c'est à eux qu'incombe finalement la tâche d'encourager les bénéficiaires à profiter des possibilités offertes. Or, faire en sorte que chacun, au sein du CPAS, soit sur la même longueur d'ondes, n'a pas toujours été de soi.

Commune VI :

« Nous avons dûment expliqué aux travailleurs sociaux que leur tâche était de stimuler les bénéficiaires ».

Commune VII :

« Il nous a fallu encourager à plusieurs reprises les travailleurs sociaux. Il n'est pas toujours aisé de communiquer la mesure aux clients. Certains ont tellement de problèmes que leur parler participation est une véritable gageure ».

Commune XXII :

« Dès le début, nous avons affiché la copie agrandie du dépliant dans chacun des bureaux du service social. C'était pratique autant pour les travailleurs sociaux que pour les clients ».

Commune I :

« La principale difficulté n'a été de convaincre ni le comité, ni la direction. Rallier les collaborateurs des centres sociaux, par contre, s'est avéré plus difficile, pour plusieurs raisons : 1) le fait que la mesure ait été totalement inattendue et qu'elle ait exigé d'eux une exécution dans un laps de temps relativement bref, pendant les vacances d'été de surcroît ; 2) le fait de ne pas savoir si la mesure aurait un caractère ponctuel ou récurrent a lui aussi pesé sur l'engagement des travailleurs ; 3) le fait que les travailleurs ne soient pas habitués à solliciter les clients à ce propos ; des seuils inattendus ont été constatés en interne ; 4) la direction estimait bon que les travailleurs sociaux participent à un certain nombre d'initiatives en compagnie des clients, afin d'intensifier la facilitation de l'accès ; elle aurait aimé qu'ils assistent à quelques représentations, par exemple. Or, les travailleurs sociaux ressentent déjà une pression du travail telle que cela a constitué un point sensible ».

Commune VIII :

« Une séance d'information avait été organisée à l'intention des travailleurs sociaux. Un état des lieux par centre de quartier était également régulièrement publié dans le bulletin d'information. Les travailleurs sociaux savaient ainsi quel montant ils avaient déjà dépensé et comment les choses se déroulaient dans les autres centres de quartier ; cela les encourageait dans leurs efforts. Les expériences vécues par certains d'entre eux ont également été publiées dans le bulletin d'information. Tout ceci leur donnait des idées sur la manière dont ils pouvaient stimuler et accompagner les clients au mieux ».

Commune X :

« Tous les deux mois, nous demandons aux assistants sociaux si de nouveaux clients ont fait usage de la mesure ».

III. 1. 7. b. Communication aux usagers

Les CPAS dont les usagers n'ont été informés de la mesure et des possibilités y afférentes que par écrit n'ont enregistré quasiment aucune réaction.

Commune XXIV :

« La première lettre envoyée aux usagers revêtait un caractère plutôt général et n'a suscité aucune réaction. Le problème a été évoqué au conseil communal. Nous avons alors décidé d'énumérer dans un nouveau courrier des propositions très concrètes et d'encourager les assistants sociaux à évoquer la mesure pendant leurs entretiens avec les clients. Les réactions se sont multipliées ».

Commune XX :

« Nous avons commencé par envoyer un dépliant à tous nos clients. Cette initiative n'a suscité que peu de réactions. Je suis alors moi-même allé proposer le projet aux différentes associations pour personnes âgées. Cela a eu beaucoup plus d'effet ».

Commune V :

« Une lettre a été envoyée aux clients. Avec le recul, je me rends compte qu'elle était beaucoup trop administrative. Elle n'a donc eu aucun effet : les réactions ont été très rares ».

Certains CPAS ont élaboré un dépliant attrayant et clair.

Commune XXIX :

« Tous les clients ont reçu une lettre envoyée par le service social. Elle avait été pensée dans ses moindres détails : illustrations, couleurs,... Nous nous étions alignés sur le niveau de la première primaire pour nous adresser aux gens. Non pas dans l'objectif de dénigrer, loin s'en faut, mais nous voulions être certains que tout le monde comprendrait l'information ».

Commune XI :

« Nous avons d'abord soumis la lettre à quelques usagers du restaurant social, pour nous assurer de l'efficacité du concept. Nous avons dû considérablement la remanier, mais cela nous a permis d'aboutir à un courrier très clair, qui contenait un certain nombre d'exemples pratiques destinés à donner des idées aux utilisateurs ».

Outre la communication écrite, la plupart des CPAS se sont adressés à leurs usagers par le biais des travailleurs sociaux.

Commune XVII :

« Nous avons adressé à tous les clients une lettre expliquant la mesure et précisant clairement qu'il s'agissait d'une initiative ponctuelle. Les travailleurs sociaux en ont également parlé lors de leurs entretiens avec les usagers. Nous avons fait en sorte que les gens soient réellement motivés. L'objectif n'était pas d'inscrire un nombre aussi important que possible d'usagers à des activités auxquelles ils auraient éventuellement renoncé au bout d'une semaine ».

Pour certains CPAS, la communication vers les usagers ne s'est pas limitée à une information à propos des possibilités existantes. Pour faciliter au maximum la participation, ces Centres ont également tenté de franchir des seuils autres que le seuil financier.

Commune XXIII :

« Nous avons véritablement encouragé les clients à réfléchir à ce qu'ils aimeraient faire. C'était nécessaire ».

Commune XVI :

« La lettre était accompagnée d'un bon que les bénéficiaires étaient invités à échanger contre un cornet de frites et une fricadelle ou une brochette lors de la fête de Noël. Pour les personnes âgées, nous avons prévu un service de transport gratuit ».

Commune VIII :

« Il est important que les travailleurs sociaux parcourent un bout de chemin avec les gens. Il faut les stimuler, les intéresser, les aider à s'organiser, à planifier... ».

Commune X :

« Nous avons également organisé des soirées de présentation, par exemple à propos du “grabbelpas²⁶” et du “swappas²⁷”, auxquelles ont notamment assisté la coordinatrice de l’association pour personnes défavorisées et plusieurs représentants du service de la jeunesse ».

La facilitation de l’accès par le truchement d’autres partenaires de la commune fut une solution peu utilisée.

Commune I :

« Les clients ont été informés par les services sociaux, mais aussi par les associations que nous avons mises au courant, par exemple ».

Commune V :

« Les médiateurs qui travaillent dans les quartiers devaient être encouragés à diffuser autant que possible la mesure parmi leurs groupes-cibles. Ils ont donc reçu les coordonnées des travailleurs sociaux avec qui ils pouvaient prendre contact. Il existe une condition selon laquelle seules les personnes émargeant au CPAS peuvent bénéficier de l’initiative ; cette restriction peut être problématique ».

La mesure a été mieux accueillie et la facilitation s’est déroulée plus aisément dans les CPAS qui font d’une manière générale preuve d’ouverture envers les usagers et où une importance particulière est accordée à l’accompagnement.

Commune XXII :

« Finalement, cela ne représente pas beaucoup de travail supplémentaire : nous sommes de toute façon déjà engagés dans un processus d’accompagnement de ces personnes. Dans la mesure où nous abordons avec elles tous les domaines de leur vie, évoquer la participation ne constitue qu’un élément de plus. C’est évidemment beaucoup plus difficile pour ceux qui se contentent généralement de traiter les dossiers sous un angle administratif et qui sont soudain obligés de changer leur manière d’agir. Je pense que c’est quelque chose de très important. Ici, les gens savent qu’ils peuvent parler de tout ».

Parmi les autres manières d’informer les usagers, nous avons relevé l’affichage, la promotion dans le journal de quartier, l’affichage lumineux dans la salle d’attente.

La clarté de l’information revêt une importance essentielle. Tous les usagers n’étaient pas au courant de toutes les possibilités.

Un usager de la commune VI :

« L’équipement de football de mon fils coûte lui aussi très cher, il est dommage que je ne puisse pas recevoir d’aide pour cela » – *alors que le CPAS concerné prévoyait cette possibilité.*

Un usager de la commune VIII :

« J’ai inscrit mon fils au football. J’ignorais que je pouvais demander quelque chose pour moi aussi. J’ai toujours voulu apprendre la dentelle aux fuseaux. Je ne savais pas que j’aurais pu demander cela aussi » – ce qui est effectivement le cas dans le Centre concerné.

²⁶ Offre d’activités de loisirs pour les jeunes de 4 à 12 ans, N.d.I.T.

²⁷ Offre d’activités de loisirs pour les jeunes de 12 à 15 ans, N.d.I.T.

Un usager de la commune VIII :

« J’aurais aimé recevoir des entrées au cinéma ou à la piscine. J’aurais ainsi pu faire des choses avec mes enfants sans craindre de devoir les en priver l’année suivante. Je leur promets depuis si longtemps de les emmener au cinéma, mais le prix me décourage. L’entrée, une friandise, une boisson pour trois enfants, ça coûte cher » – alors que le CPAS concerné offrait cette possibilité.

III. 1. 7. c. Information à l’intention des tiers

Certaines communes ont assuré une information élargie à propos de la mesure.

Commune IV :

« La communication à l’intention des partenaires à propos de ce qui était permis et de ce qui ne l’était pas était très claire. Cela nous a évité de recevoir des demandes auxquelles nous n’aurions pu accéder ».

Commune XII :

« L’école elle-même a envoyé une lettre à tous les élèves à propos de ce que le CPAS pouvait faire ».

Commune I :

« Les clubs sportifs ont été informés de l’existence de la mesure par l’intermédiaire du conseil des sports de la ville, qui s’est fait le canal de communication à l’intention des associations sportives ».

Commune VIII :

« La mesure a été expliquée en réunion de réseau (concertation avec les intervenants de divers secteurs) : qui pouvait en bénéficier, la réglementation,... Mais en fin de compte, tout devait se dérouler par l’intermédiaire des travailleurs sociaux ».

« Les partenaires des réseaux “participation sociale”, “activation” et “logement” ont été invités séparément et se sont vu exposer les directives ».

« Pour la deuxième tranche, la mesure a été communiquée à l’occasion d’une concertation entre le CPAS et la direction des écoles ».

Commune V :

« L’initiative a également été communiquée au “groupe de travail culture”. Il s’agit d’une plate-forme de concertation qui traite de tout ce qui est fait dans la ville sur le plan culturel en faveur des personnes défavorisées ».

Commune X :

« Nous avons demandé aux associations de nous faire savoir ce qu’elles organisaient, afin de pouvoir offrir ces activités par le biais de la “kaartenbank” ».

Commune IX :

« Nous avons fait connaître la mesure à une association de lutte contre la pauvreté ».

En résumé :

- Plusieurs CPAS ont accordé une attention particulière à la communication interne. Il est essentiel que les travailleurs sociaux soient convaincus de l'importance de la mesure et sachent comment l'appréhender, car c'est à eux qu'incombe en définitive la tâche d'encourager les bénéficiaires à en faire un usage efficace. Faire en sorte que tout le monde soit d'emblée sur la même longueur d'ondes n'est toutefois pas chose aisée. Une philosophie partagée et acceptée par tous peut œuvrer dans ce sens.
- Sur le chapitre de l'information aux usagers, le seul envoi d'une lettre ou d'un dépliant s'est révélé peu efficace, voire totalement inopérant. Une lettre peut certes être expédiée à titre préliminaire, mais elle doit être combinée dans une seconde phase avec d'autres canaux de communication. La communication écrite doit en outre être claire et taillée à la mesure du groupe-cible.
- Les assistants sociaux ont un rôle important à jouer dans la communication vers les usagers. Leur tâche ne s'arrête pas à la simple information : ils doivent véritablement encourager les bénéficiaires à réfléchir aux activités susceptibles de les intéresser. Cette démarche exige un accompagnement du trajet vers la participation.
- La facilitation peut aussi être assumée par d'autres acteurs de la commune.
- Certains CPAS ont assuré une information complémentaire par l'intermédiaire d'un bulletin d'information, d'un affichage, de leur journal lumineux.
- La mesure a été mieux accueillie et la facilitation s'est plus aisément déroulée dans les CPAS qui font d'une manière générale preuve d'ouverture envers les usagers et où une importance particulière est accordée à l'accompagnement.
- La clarté de l'information revêt une importance essentielle. Tous les usagers n'étaient pas au courant de toutes les possibilités.
- Certains CPAS ont également informé écoles, organisations, associations et autres plate-formes de concertation.

III. 1.8. LES PARTENARIATS

Les entretiens ont en particulier porté sur les partenariats établis par les CPAS dans le cadre de la mesure. Nous nous sommes également enquis des raisons pour lesquelles les CPAS avaient/n'avaient pas engagé de partenariats, ainsi que des éléments sensibles et de la plus-value des partenariats.

RESULTATS

La collaboration dans le cadre de la mesure peut revêtir diverses formes : concertation, consultation, cofinancement, élaboration conjointe d'initiatives, facilitation de l'accès à l'offre, sensibilisation des partenaires, conventions, demandes de réductions de prix, demandes d'aide/de soutien,...

Commune XXIV :

« Il n'y a pas eu de véritable collaboration, mais bien une interaction, qui s'est surtout traduite par des contacts téléphoniques relatifs à l'achat de billets et d'abonnements ».

Commune IX :

« Nous avons conclu des conventions pratiques avec le service des sports et le service de la jeunesse à propos des formalités de remboursement. L'offre de ces services a également été citée dans le dépliant ».

Commune XI :

« Nous avons obtenu une réduction d'un euro par billet au cinéma local parce que nous y avons acheté 60 billets en une fois pour les distribuer aux bénéficiaires ».

Commune XXIX :

« Les directions des mouvements de jeunesse ont collaboré. Elles s'adressent au CPAS lorsqu'elles sont confrontées aux problèmes financiers des enfants. A la requête du CPAS, les choses se sont déroulées par l'intermédiaire du conseil de la jeunesse ».

La majorité des CPAS au sein desquels n'existait par le passé aucune tradition de collaboration et de concertation n'ont pas davantage initié de partenariats. Le manque de temps, l'absence (présumée) de partenaires possibles dans la commune, le manque de volonté de collaborer dans le chef des autres acteurs communaux et le souci du CPAS de conserver son autonomie semblent avoir influencé la décision de ne pas collaborer avec d'autres acteurs dans le cadre de la mesure.

Commune XVII :

« Ce CPAS n'a pas l'habitude de collaborer avec les autres acteurs de la commune. Celle-ci possède bien un centre culturel réputé, mais il a plutôt l'habitude de travailler seul. Nous n'avons pas davantage d'association d'aide aux plus démunis. Finalement, nous avons dû tout imaginer seuls... Il me semble par ailleurs impossible de mettre sur pied une telle initiative après ne s'être rencontrés qu'une seule fois. Il faut donc initier une collaboration sur la durée, pour laquelle du temps et du personnel doivent être disponibles. Si la mesure devait être réitérée, nous pourrions par exemple considérer la deuxième année comme une année de transition, à l'occasion de laquelle la démarche serait déjà quelque peu élargie et une collaboration, initiée ».

Commune XII :

« Il est très difficile de collaborer dans cette commune. Différents intérêts sont en jeu et les relations entre les partenaires locaux peuvent être tendues ».

Commune III :

« Le service social avait proposé au conseil de cofinancer un certain nombre d'organisations, parmi lesquelles une organisation qui travaille avec de jeunes migrants et la "Vereniging Waar Armen het Woord Nemen". Le conseil s'y est opposé, parce qu'il refuse de collaborer avec l'une d'elles et pour éviter que d'autres organisations se sentent lésées. Il voulait par ailleurs inclure une offre culturelle régulière. Ce fut au service social de refuser. Nous ne sommes parvenus à rien et le plan a été rangé dans un tiroir ».

« Le CPAS n'est pas spécifiquement chargé de sensibiliser les autres secteurs. Une concertation intense n'est donc pas nécessaire. Le CPAS peut répondre à des demandes très spécifiques, par exemple à celles qui émanent du secteur culturel. Pour le reste, nous manquons tout simplement de temps ».

Commune XXII :

« Il n'existe pas de concertation régulière avec les services culturel et sportif. L'an passé, nous avons bien tenté de collaborer avec le service culturel, mais il n'était pas intéressé. Mais si le subside devait être récurrent, nous ferions véritablement en sorte d'initier une collaboration avec lui... »

Commune XIV :

« La commune voulait impliquer le CPAS dans l'initiative relative aux chèques-culture. Le CPAS s'y est refusé car il estimait que ce système aurait pour effet de stigmatiser le groupe-cible. Nous n'avons donc pas collaboré. Si nous avions adhéré à l'idée, c'est la commune qui en aurait supporté le coût. Mais nous avons mené nos propres actions avec l'argent du subside ».

Commune XXIX :

« Nous voulions faire quelque chose en faveur des femmes dans le domaine sportif. Nous avons donc réclamé un espace distinct et une tranche horaire pour leur permettre de se réunir. Le fonctionnaire en charge du sport nous a répondu qu'une telle initiative, axée sur un groupe-cible en particulier, ne serait pas favorable à son intégration... Je pense pourtant qu'il faut commencer par permettre à ces femmes, qui ne possèdent même pas de vêtements adaptés, de se familiariser avec le sport en abaissant le seuil au maximum. Je n'en veux pas à ce fonctionnaire qui, faute de vraiment s'occuper de ce groupe, n'en connaît pas les sensibilités, mais je constate que nous ne pouvons compter que sur peu de compréhension de ce côté-là ».

Commune V :

« Les autorités locales ont tendance à vouloir faire beaucoup par elles-mêmes. Dans ce cadre, ce n'est pas une bonne chose. Diffuser l'information, oui, mais pour ce qui est de l'exécution, d'autres s'y prennent mieux ».

Seuls quelques CPAS ont noué de nouvelles relations de collaboration dans le cadre du subside.

Commune VIII :

« Nous nous sommes entretenus pour la première fois avec le centre culturel et l'échevin de la culture. Cela faisait longtemps que nous y pensions, mais la mesure a précipité les choses ».

Commune VIII :

« La collaboration avec le centre culturel et avec les échevins de la culture est quelque chose de tout nouveau. La volonté est présente des deux côtés. La porte est désormais ouverte ».

Commune IX :

« Nous avons fait connaître l'existence du subside aux écoles, lors d'une réunion de concertation avec les directions. Cette démarche est nouvelle. Je trouve que les écoles sont un partenaire important en matière de politique sociale. La collaboration entre CPAS et écoles n'existait quasiment pas auparavant. Nous avons donc profité de la mesure pour leur exprimer notre volonté d'être un partenaire pour les problèmes auxquels elles sont confrontées sur le terrain ».

Les CPAS qui ont d'une manière ou d'une autre collaboré avec d'autres acteurs de la commune (dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de l'arrêté royal) semblent donc

avoir entretenu de bons contacts avec eux par le passé déjà. Une certaine ouverture d'esprit de la part des uns et des autres semble constituer un élément essentiel.

Commune XVIII :

« Nous avons de bons contacts avec la commune. Nous sommes presque collègues. Les organisations et associations de la commune font par ailleurs preuve d'ouverture envers le groupe-cible. Ainsi les dirigeants du mouvement de la jeunesse prennent-ils parfois contact avec le service social ».

Commune X :

« Le service culturel est véritablement ouvert à la collaboration. C'est ainsi qu'une exposition d'œuvres de personnes membres d'une association d'aide au quart-monde a été organisée à la bibliothèque, dans le cadre du plan de politique de cette dernière et sur l'initiative du service culturel ».

Commune III :

« Le CPAS a des échanges réguliers avec le service de la jeunesse car il soutient depuis longtemps la participation aux divers mouvements de jeunesse, auxquels il rembourse les frais d'inscription, etc. Il le rencontre donc régulièrement ».

Commune XXVII :

« Nous avons travaillé avec le centre pour l'instruction de base, avec lequel nous collaborons depuis très longtemps ».

Commune I :

« Nous avons consulté les différents services de la ville : sport, jeunesse, culture. Les contacts existaient auparavant, mais ils étaient plutôt sporadiques. Ils ont néanmoins constitué un point de départ ».

Commune X :

« Des liens de collaboration avec les associations, les services communaux, etc. existent depuis très longtemps. La "kaartenbank" et tout ce qui y est lié fait l'objet d'une évaluation régulière lors d'une réunion à laquelle assistent également le service des sports et le service culturel. L'échevin du sport, l'échevin des affaires sociales et les fonctionnaires de ces divers secteurs sont étroitement impliqués. Le fonctionnaire en charge de la culture nous a dit : "Si c'est la concertation que vous cherchez, je participe sans hésiter" ».

La collaboration entre CPAS est elle aussi évoquée, quoique dans une mesure limitée.

Commune XVIII :

« J'ai entamé une collaboration avec un certain nombre de collègues responsables des travailleurs sociaux des CPAS des environs ».

Collaborer avec d'autres organisations, ASBL, services, associations,... dans l'optique d'élaborer une offre sur mesure à l'intention des usagers exige de prêter attention à un certain nombre de facteurs afin d'éviter malentendus et expériences malheureuses.

Commune IV :

« Nous avons conclu des accords clairs avec les partenaires. Nous avons par exemple immédiatement réfléchi à la manière dont le projet théâtral pourrait être poursuivi par la suite. Des accords à ce sujet ont été conclus d'emblée avec le coordinateur en charge de la culture ; ils font d'ailleurs partie des conditions du projet ».

Commune XII :

« Nous avons organisé une sortie avec une association pour personnes âgées. A la fin de la journée, nous sommes tous allés boire un verre et manger un petit quelque chose. Nos clients, incapables de payer, étaient extrêmement embarrassés. Chacun était là, sans savoir quoi faire, et après tout le monde était bien ennuyé. Nous aurions mieux fait de discuter de tout cela avant ».

Commune XXIX :

« Nous avons collaboré avec une ASBL des environs qui apprend la musique aux enfants. Ces gens font de leur mieux et sont vraiment de bonne volonté, mais ils n'ont aucune expérience du groupe-cible. Ils s'adressent généralement à un public scolaire ordinaire et à des enfants motivés, qui ont choisi leur activité. Or, ce groupe-cible requiert une approche particulière, dans laquelle nous avons par conséquent échoué ».

Commune I :

« Les relations que nous avons établies avec les organisations et les initiatives arrêtées dans ce cadre étaient de véritables liens de collaboration : avec les commissions d'experts, les évaluations, la concertation,... Nous y avons consacré énormément de temps ».

Commune IX :

« La collaboration avec les écoles constituait pour nous un saut dans l'inconnu. Nous craignons l'affluence. Nous ne pouvons ouvrir toutes grandes les portes du CPAS, car notre action doit rester réalisable. C'est la raison pour laquelle nous avons imposé des conditions. La direction de l'école s'entretient de la proposition avec la famille, après quoi elle prend contact avec une personne du service d'aide sociale, qui se charge de la suite du dossier ».

Commune X :

« Nous avions un projet à la bibliothèque, où les personnes défavorisées étaient invitées à aller parler de leur vie. La bibliothèque a l'habitude de remettre un bon-livre à ses orateurs. Or, ces orateurs-là ne savent ni lire ni écrire... Le secteur culturel ne connaît bien souvent pas les petites susceptibilités des groupes de personnes défavorisées. C'est normal, mais c'est aussi la raison pour laquelle il faut conclure des conventions claires dès le départ ».

Certains CPAS ont choisi de ne pas (co)financer d'organisations externes pour éviter un afflux éventuel d'organisations qui auraient souhaité profiter elles aussi de la mesure.

Commune XIII :

« Nous avons proposé à un réseau limité né sous l'égide du Fonds d'impulsion sociale de profiter du subside, mais ce fut le seul. On peut évidemment subventionner une initiative externe, mais que faire ensuite de toutes les autres organisations qui viendront frapper à la porte ? ».

Commune V :

« Je crains que si nous allons faire connaître la mesure partout dans le but de soutenir les initiatives des organisations qui travaillent avec le groupe-cible, nous risquions de recevoir énormément de demandes ».

Quelques CPAS soulignent explicitement l'importance de la collaboration et la plus-value qu'elle constitue.

Commune VIII :

« La collaboration engendre toujours une situation bénéfique à tous. Lorsqu'un partenaire possède un savoir-faire particulier, celui-ci doit être mis à profit ».

Commune XXVII :

« Je pense que si le cours était organisé par le CPAS et par son personnel, le seuil serait plus élevé qu'il ne l'est aujourd'hui. La collaboration a permis de franchir plus rapidement le pas vers d'autres cours d'éducation de base. Nous avons du reste déjà constaté que quelques personnes s'inscrivaient à différents cours et prenaient même part à la vie associative ».

Commune I :

« Nous utilisons autant que possible les canaux existants. Cela nous permet d'éviter l'émergence de circuits parallèles, ce qui est important ».

« Si nous n'avions pu profiter de l'expertise qui existait au sein des services communaux, nous en serions peut-être encore au stade de la prospection ».

Commune VIII :

« Inciter les usagers à entreprendre une démarche culturelle est presque impossible sans la collaboration de tiers. Le centre de formation, par exemple, a axé une de ses leçons sur une représentation organisée au centre culturel, à laquelle les participants ont ensuite assisté en groupe. Cette façon de procéder est efficace. Mais les gens ne participeraient jamais à de telles manifestations de leur propre initiative ».

Commune V :

« Je pense que la collaboration et l'ouverture de la mesure à des tiers sont importantes, parce que les gens n'aiment pas s'identifier au CPAS ».

« Une telle mesure ne peut avoir de répercussions que si une très large plate-forme réunissant tous les acteurs de la commune est créée ».

Commune IX :

« La recherche de partenaires est indispensable, car nous ne possédons pas l'expertise nécessaire, ou si peu ».

L'intervention de tierces parties permet en outre de travailler d'une manière plus structurée. Quelques CPAS ont tenté de sensibiliser par la concertation les autres acteurs et de souligner leurs responsabilités, afin de favoriser une attention constante envers la participation des personnes défavorisées.

Commune XIII :

« L'œuvre socioculturelle de quartier qui dépend du CPAS siège au conseil culturel dans l'intention de parvenir à ce que les gens aient en permanence accès à la culture et que les

seuils soient définitivement abaissés, au lieu que soient initiés des projets ponctuels pour les personnes déshéritées. J'aimerais que les personnes socialement défavorisées fassent l'objet d'une attention constante ».

« Nous travaillons avec le service de la jeunesse également, à cause des problèmes de désœuvrement, d'errance,... Les jeunes ne peuvent pas passer leur temps à ne rien faire ; pourtant, ils ne s'adressent pas aux associations de jeunes, ne demandent pas le “grabbelpas”,... Nous essayons donc d'abaisser les seuils dans ce domaine également ».

Commune X :

« Nous mettons sur pied une collaboration avec l'école supérieure de formation sociale, dont nous voulons charger les étudiants d'enquêter sur les seuils qui empêchent les usagers de réagir à notre offre ».

L'importance accordée à la collaboration dépend dans une large mesure de la philosophie générale du CPAS et de la voie adoptée par celui-ci.

Commune VIII :

« Lors de l'introduction du système d'intervention sur mesure, nous avons préféré l'approche intégrale à l'exécution pure et simple des tâches légalement obligatoires. Mais nous ne pouvons assurer cette approche seuls. C'est la raison pour laquelle nous travaillons en réseau et faisons appel à d'autres organisations. Peu importe qui fait quoi, pour autant que des choses soient réalisées ».

La collaboration s'avère parfois plus difficile dans les communes plus petites.

Commune XIII :

« Je pense que les villes ont plus d'opportunités, parce qu'une collaboration plus large y est possible ; on peut y solliciter davantage de gens. Ici, il faut tout faire seul ou au mieux, avec un groupe restreint ».

Il n'en reste pas moins que dans les petites communes où les partenaires potentiels semblent à première vue peu nombreux, la collaboration est synonyme de plus-value certaine.

Commune XXII :

« Rares sont, dans cette commune rurale, les services avec lesquels nous pouvons collaborer, mais ceux qui existent, nous essayons de les atteindre. Nous sommes sur le point de réunir tous les services existants dans le cadre de la politique sociale locale ».

Commune XXVIII :

« Il me semble que la collaboration dans la commune est très efficace. Ainsi par exemple toutes les organisations que nous avons invitées à la journée d'accueil étaient-elles effectivement présentes. Etre une petite commune présente de nombreux inconvénients, mais cela favorise la collaboration dans la mesure où tout le monde connaît tout le monde ».

En résumé :

- La collaboration dans le cadre du subsidé peut revêtir diverses formes : concertation, consultation, cofinancement, élaboration conjointe d'initiatives, facilitation de l'accès à l'offre, sensibilisation des partenaires, conclusion d'accords, demandes de réductions de prix, demandes d'aide/de soutien,...
- La majorité des CPAS au sein desquels n'existait par le passé aucune tradition de collaboration et de concertation n'ont pas davantage initié de partenariats. Le manque de temps, l'absence (présumée) de partenaires possibles dans la commune, le manque de volonté de collaborer des autres acteurs communaux, le caractère initialement ponctuel de la mesure et le souci du CPAS de conserver son autonomie semblent avoir influencé la décision de ne pas collaborer avec d'autres acteurs. Seuls quelques Centres ont engagé de nouveaux partenariats sous l'égide du subsidé.
- Ouverture d'esprit et bonne volonté sont les maîtres-mots dans ce domaine.
- La collaboration ne s'arrête pas au soutien financier. Des conventions claires, une évaluation et une réelle implication de toutes les parties permettent d'éviter malentendus et expériences malheureuses.
- Certains CPAS ont choisi de ne pas (co)financer d'organisations externes pour éviter un afflux éventuel d'organisations qui auraient souhaité profiter elles aussi de la mesure.
- Certains CPAS soulignent explicitement l'importance de la collaboration et la plus-value qu'elle constitue. La collaboration permet de travailler d'une manière plus structurelle, de partager l'expertise, de rendre la facilitation plus efficace, d'éviter l'émergence de circuits parallèles, etc.
- L'importance accordée à la collaboration dépend dans une large mesure de la philosophie générale du CPAS et de la voie adoptée par celui-ci.
- La collaboration paraît parfois plus difficile dans les communes plus petites. Il n'en reste pas moins que de nombreuses possibilités s'avèrent exister dans la pratique.

III. 1. 9. EVALUATION

Les répondants ont été invités à évaluer la période écoulée. Etaient-ils satisfaits de la manière dont les choses se sont déroulées ? Discernaient-ils des occasions manquées, des défis supplémentaires.

Les thèmes précédemment traités fournissent eux aussi une information abondante, utilisable dans le cadre d'une évaluation. Nous abordons ci-après les domaines non encore envisagés.

III. 1. 9. a. Evaluation de la période et observations

RESULTATS

La plupart des CPAS interrogés se disent plutôt insatisfaits de la manière dont les choses se sont déroulées pendant cette année. Le faible taux de réponse, surtout, déçoit.

Commune XVII :

« Moins de 30 parmi nos 530 clients ont fait usage de la mesure ».

Commune III :

« En dépit du coût très peu élevé pour le client et de l'ampleur du groupe-cible, nous n'avons enregistré qu'un faible taux de réponse. Le tiers du montant de la première tranche n'est pas encore épuisé ».

Commune XVIII :

« Le maximum n'a certes pas été fait. Un soutien nous aurait vraisemblablement permis d'obtenir de meilleurs résultats ».

Commune V :

« L'argent est très difficile à dépenser. Les réactions sont peu nombreuses ».

Seul un petit nombre de CPAS se disent réellement satisfaits de la manière dont les choses se sont déroulées et dont les ressources ont été affectées pendant la période correspondant à la première tranche du subside.

Commune XXIII :

« Il me semble que le subside a été dépensé à bon escient. Je suis heureux que nous ayons investi le temps nécessaire à la motivation des clients et au traitement des demandes individuelles, au lieu de nous contenter d'acheter et de redistribuer une série de billets. Je suis également relativement satisfait du nombre de demandes ».

Commune XXII :

« Nous sommes parfaitement satisfaits à propos de la période écoulée et du taux de réponse enregistré. Je trouve seulement que nous devrions pouvoir atteindre plus d'adultes ».

Commune XVI :

« Tout s'est bien passé. Nous avons même plus d'idées que nous n'avions d'argent ».

Commune XXIV :

« Je trouve que la participation était bonne, en particulier si l'on tient compte du fait que ce groupe de personnes n'est pas habitué à participer et de la relative faiblesse de l'offre dans la commune ».

Commune X :

« Nous avons distribué un nombre record de tickets par le biais de la "kaartenbank" et enregistré un nombre record d'utilisateurs. La fête de Noël nous a permis d'atteindre un groupe-cible extrêmement large : personnes défavorisées, allochtones,... Je trouve d'ailleurs ce mélange très important et très appréciable. Nous avons réuni environ 300 personnes ».

Contrairement aux demandes individuelles, les initiatives et les sorties de groupe ont généralement réuni de très nombreux participants.

Commune XIII :

« Le seuil est trop élevé pour franchir soi-même le pas qui consiste à s'inscrire quelque part... La plupart des associations réunissent des individus de classe moyenne dont les valeurs, les normes et le comportement sont différents de ceux des usagers des CPAS ».

Commune V :

« Peu de clients ont réagi aux offres d'intervention individuelle. Les activités de groupe ont suscité bien plus de réactions ».

Commune IX :

« Les activités de groupe que nous avons organisées se sont toutes très bien déroulées et les personnes qui y ont participé étaient extrêmement satisfaites ».

Commune XIII :

« Nous voyons bien que lorsque nous organisons quelque chose à partir de l'œuvre socioculturelle de quartier, cela attire beaucoup de gens ».

Commune V :

« Nous avons dépensé beaucoup d'argent pour une activité de groupe à laquelle de nombreuses personnes ont participé. Les invités étaient incroyablement enthousiastes ».

Le seuil n'est pas uniquement financier, loin s'en faut.

Commune XIII :

« Je pense que le seuil est trop élevé pour que l'individu franchisse le pas de sa propre initiative. En plus d'être financier, le seuil est également socioculturel. Les manifestations "ordinaires" réunissent un public avec lequel les usagers ne se sentent pas en phase, les maisons de la culture appliquent des règles qui leur sont inconnues, le transport n'est pas toujours chose aisée, une boisson coûte de l'argent elle aussi,... ».

Commune V :

« L'aspect financier n'est pas l'unique seuil auquel les intéressés se heurtent. C'est la raison pour laquelle il est si difficile de leur faire franchir le pas ».

Dans la pratique, il s'avère plus difficile encore de faciliter l'accès à la culture qu'à des activités sociales/culturelles. Certains CPAS se demandent du reste si leurs usagers éprouvent réellement un intérêt envers la culture qui leur est proposée.

Commune XI :

« La participation culturelle est beaucoup plus difficile à atteindre que la participation sociale ou sportive. C'est la raison pour laquelle nous l'avons peu visée : le pas est trop grand, il exige un accompagnement plus important encore. Je me demande en outre si la notion même que nous avons de la culture ne doit pas être adaptée ».

Commune V :

« La culture reste quelque chose de très difficile. Il faut donc éviter de se substituer aux usagers pour définir ce que sont art et culture ».

Le fait de s'adresser à un groupement existant d'usagers ou de fonctionner par le biais d'un service qui les réunit élimine d'emblée un certain nombre de seuils et peut servir de marchepied vers la participation.

Commune XI :

« Notre restaurant social est un marchepied vers d'autres activités. Regardez, ces personnes se connaissent déjà un peu, ou du moins se sont-elles déjà vues. Il est tout de suite plus facile de faire des choses ensemble. Elles se sentent en sécurité, elles se connaissent, elles nous font confiance. Ainsi organisons-nous notamment des animations dans le restaurant pour nos usagers, que nous emmenons aussi parfois à l'extérieur ».

Commune XIII :

« Nous organisons bien entendu des activités depuis longtemps et atteignons un groupe élargi de personnes grâce au travail socioculturel de quartier. Il ne nous a donc pas été nécessaire de véritablement attirer de nouveaux clients, chose difficile à faire s'il en est ».

Commune XXVII :

« Un nombre relativement important de clients avaient déjà suivi des formations. Il ne nous a donc pas été très difficile de les atteindre ».

Faire en sorte que des groupes homogènes d'individus puissent se réunir s'avère parfois être la seule manière de leur permettre de participer.

Commune XXIX :

« Le projet nous permet de stimuler les adultes également. Le fait de se trouver avec d'autres adultes est déjà en soi une sorte d'association. Ils se sentent bien entre eux. Je ne crois pas que les femmes qui participent actuellement au projet soient prêtes à adhérer à un mouvement "régulier" de rassemblement des femmes, quelle que soit la difficulté de leur situation ».

Commune X :

« Aussi longtemps qu'ils se réunissent entre membres du même groupe-cible, ça va, mais nous ne parviendrons jamais à les faire participer, ou alors avec beaucoup de difficultés, aux activités "régulières" ».

Les entretiens avec les usagers confirment ces constatations. Les projets élaborés à leur mesure sont souvent pour eux l'unique possibilité de participer. L'élargissement au circuit dit normal s'avère par trop compliqué. Seul un usager s'est inscrit dans une académie ; d'autres ont certes franchi le pas, mais ils ont abandonné après quelques jours.

Il semble beaucoup plus facile de s'adresser aux jeunes qu'aux adultes, ces derniers ayant surtout à cœur de permettre à leurs enfants de prendre part à des activités.

Commune XXIX :

« Je pense que la démarche est plus difficile pour les adultes que pour les enfants. Chez les adultes, la pauvreté se manifeste directement au niveau de l'habillement, de l'attitude,... ».

Un usager de la commune VIII :

« Ce sont mes enfants, surtout, qui doivent pouvoir participer à des activités ».

Les Centres publics d'action sociale qui ont d'emblée organisé une activité à large échelle constatent que l'initiative a contribué à abaisser le seuil menant aux activités ultérieures. Elle est donc un marchepied efficace pour les usagers.

Commune XXIX :

« Au début, les gens doivent se sentir sollicités. Ce n'est qu'après que l'on peut tenter d'autres choses. Ce point de départ est extrêmement important. Nous avons bien fait de commencer par ce show K3, qui a encouragé de nombreuses personnes à s'inscrire aux activités suivantes ».

Commune XII :

« Nous voulions commencer par quelque chose de léger, pour intéresser les gens. Ça a bien fonctionné. Ils ont été attirés ».

Les CPAS ont parcouru un véritable processus d'apprentissage : ils ont revu leur politique, adapté leurs initiatives,... à la lumière de leurs différentes tentatives et erreurs.

Commune XII :

« Pour favoriser l'intégration, nous voulions travailler avec l'académie des Beaux-Arts. J'avais sollicité une visite guidée et avais demandé s'il était possible d'intégrer nos usagers parmi les premières années pendant quelques semaines. A l'issue de la visite, ils étaient totalement découragés. Le seuil leur paraissait trop élevé. C'est la raison pour laquelle je me suis mis à la recherche d'un lieu où ils pourraient se réunir pour y travailler sans contrainte et en dehors du cadre strict d'une académie. Les résultats dépassent mes espérances. Nous nous réunissons chaque semaine et les clients ont même beaucoup d'idées ».

Commune I :

« Il y a eu assez bien de chamailleries au début. Cela ne se reproduira plus. Nous avons également dû consacrer beaucoup d'énergie pour faire en sorte que les gens, tant en interne que parmi les clients eux-mêmes, se "dégèlent". Sur ce plan, nous avons déjà appris pas mal de choses à nos dépens... Mais c'est ainsi que se construit l'expertise ».

Commune X :

« J'imagine très bien que certains CPAS, totalement dépourvus d'expérience, aient été confrontés à d'importantes difficultés. Comment ont-ils abordé la question ? Même ici, où nous avons pourtant déjà fait beaucoup de choses dans ce domaine, nous nous sommes dans un premier temps rabattus sur ce qui existait. Nous n'avons pas d'emblée envisagé de nouvelles possibilités, car il n'est pas possible de mettre de nouvelles choses en place dans des délais aussi brefs ».

Les entretiens avec les usagers surtout démontrent à quel point la continuité est importante : les gens qui, après avoir intensément participé à un projet, se retrouvent "dans la rue", sont totalement désorientés. Le suivi est donc un élément prioritaire.

Un seul CPAS évoque des cas de "sabotage", à l'occasion de quoi certains éducateurs de rue de la commune rassemblaient des tickets que les usagers du Centre échangeaient ensuite contre de l'argent. Il s'agit toutefois d'une exception. La majorité des CPAS affirment au contraire que les usagers n'ont en aucune manière abusé de la mesure.

En résumé :

- La plupart des CPAS interrogés se disent plutôt insatisfaits de la manière dont les choses se sont déroulées durant cette année. Le faible taux de réponse, surtout, déçoit.
- Seuls quelques-uns sont réellement satisfaits du déroulement de l'initiative et de l'affectation des ressources pendant la période correspondant à la première tranche du subside.
- Le seuil n'est pas uniquement financier, loin s'en faut.
- Les initiatives qui s'adressaient au groupe et les sorties organisées en groupe ont néanmoins enregistré un succès de foule considérable.
- La culture est un produit difficilement accessible aux personnes défavorisées.
- Le fonctionnement par le biais d'un groupe d'utilisateurs ou d'un service qui permet aux utilisateurs de se réunir élimine d'emblée un certain nombre de seuils, ce qui constitue un marchepied de choix vers la participation ultérieure.
- Les initiatives permettant aux utilisateurs de se retrouver entre eux et dans le cadre desquelles une offre sur mesure leur est proposée semblent parfois constituer la seule façon de les faire participer. Cette constatation est du reste confirmée par les témoignages des utilisateurs eux-mêmes. L'élargissement au circuit régulier semble la plupart du temps trop difficile.
- Les enfants sont un groupe-cible plus facile à appréhender que les adultes.
- Les CPAS qui ont d'emblée organisé une activité à large échelle constatent que l'initiative a contribué à abaisser le seuil menant aux activités ultérieures. Elle est donc un marchepied efficace pour les utilisateurs.
- Les CPAS ont parcouru un véritable processus d'apprentissage : ils ont revu leur politique, adapté leurs initiatives,... à la lumière de leurs différentes tentatives et erreurs.
- Les entretiens avec les utilisateurs surtout montrent à quel point la continuité est importante : les gens qui, après avoir intensément participé à un projet, se retrouvent "dans la rue", sont totalement désorientés. Le suivi est donc un élément prioritaire.
- Un seul CPAS évoque une utilisation abusive du subside par certains utilisateurs. La majorité des CPAS affirment au contraire que les utilisateurs n'ont en aucune manière abusé de la mesure.

III. 1. 9 .b. Effets de la mesure

Interrogés sur les effets de la mesure, nos interlocuteurs ont eu des réponses très diverses.

RESULTATS

Sur le chapitre de l'initiation de partenariats/d'une concertation :

Commune XVIII :

« Désormais, nous nous réunissons mensuellement entre différents services de la commune ».

Commune I :

« Je suis très agréablement surpris par la bonne volonté des organisations que nous avons sélectionnées et invitées à accroître leur attention envers le groupe-cible. Nous pensions que cela constituerait la principale difficulté et que la culture de la classe moyenne empêcherait celle-ci de manifester de l'intérêt envers d'autres groupes ; or nous constatons qu'il existe, au sein de ces organisations, des gens véritablement disposés à s'ouvrir au groupe-cible. Je suis

heureux que nous nous soyons mutuellement trouvés. Il s'agit là d'une percée énorme, dont nous pourrions tirer parti sur le long terme ».

Le subside a exercé un impact positif sur l'image du groupe-cible elle-même.

Commune I :

« Les clients peuvent désormais être abordés d'une manière beaucoup plus raffinée, moins classique et plus nuancée. C'est très bon pour l'image qu'ils ont d'eux-mêmes autant que pour l'image que la société a d'eux ».

L'évolution des attitudes des usagers compte elle aussi parmi les effets positifs.

Commune VIII :

« Lorsqu'il est pratiqué dans un club, le sport a l'avantage d'apprendre le respect des règles. Cela ne résout pas tout, mais chaque petite avancée compte ».

Commune XII :

« Les personnes en charge de la guidance budgétaire constatent une diminution de l'agressivité et une accentuation de la dynamique parmi les clients ».

Commune XII :

« Ils apprennent en plus un certain nombre de choses, comme à s'organiser, à prendre des rendez-vous,... J'ai été très heureusement surpris de constater que les personnes téléphonaient pour annuler lorsqu'elles ne pouvaient pas venir ».

Il est très important de souligner que les entretiens témoignent d'une confiance en soi et d'un sentiment d'estime de soi retrouvés.

Commune II :

« Comme notre projet axé sur l'émancipation, nous constatons que le projet socio-artistique basé sur le théâtre fait appel aux talents des usagers, ce qui exerce sur eux un effet positif et contribue à leur intégration sociale ».

Commune XXVII :

« Vous ne pouvez imaginer à quel point la fête exerce un effet positif sur les gens et combien ceux-ci sont heureux d'en faire partie. Beaucoup de gens ne sont jamais invités à une fête ».

La participation s'avère en outre un instrument efficace de rupture de l'isolement dans lequel se trouvent les gens.

Commune VI :

« Un Iranien participe à notre projet théâtral. Il habite en ville depuis quelques années déjà, pourtant il n'y connaît personne. Maintenant, quand il se promène dans la rue, les gens le reconnaissent et lui font signe, parce que tout le monde l'a vu à la représentation, où il a merveilleusement bien chanté. Désormais, il passe presque tous les jours à la maison de quartier ».

Commune XII :

« Les gens se retrouvent, surtout pendant les ateliers hebdomadaires. De nombreuses amitiés sont nées. Ils s'appellent même parfois par téléphone ».

Un usager de la commune XXIII :

« Je me sens mieux depuis que je peux recommencer à faire comme tout le monde des choses que j'aime faire. Il est aussi très agréable d'avoir des activités entre amis. J'ai pu recommencer à appeler mes connaissances pour organiser des activités avec elles. Cela faisait très longtemps que nous n'étions plus allés au concert ensemble. Les choses se sont déroulées exactement comme avant. Nous nous sommes vraiment bien amusés ».

Commune X :

« Souvent, les gens sont assez solitaires. A présent, ils recommencent à sortir et nouent des contacts. C'est là quelque chose que j'entends souvent, en particulier parmi les isolés. Cela donne également un sens à la vie. Certaines personnes se donnent à présent rendez-vous ».

La participation contribue à rendre les gens plus entreprenants.

Commune XII :

« Les usagers fréquentent désormais la bibliothèque, où ils trouvent des idées de bricolage dans les livres ou surfent sur Internet. Ils prennent même des initiatives. Après quelque temps, ils se sentent vraiment à l'aise et font même des propositions au sein du groupe. Certains enseignent aux autres de nouvelles techniques de bricolage,... ».

Un usager de la commune XXIV :

« J'aimerais organiser des ateliers à l'intention des autres clients. Cette commune possède depuis peu une association de personnes déshéritées. J'aimerais là aussi proposer des activités à bas prix ».

Un usager de la commune XIV :

« J'aimerais beaucoup devenir bénévole au centre d'aide sociale. Je pourrais peut-être y faire quelque chose de créatif avec les usagers. J'ai désormais mes propres occupations, mais je voudrais rencontrer plus de gens ».

Commune X :

« Le fait d'être réellement impliqués dans l'organisation de la fête de Noël, par exemple, leur permet d'acquérir des aptitudes sociales et autres qui leur serviront toujours dans la vie. Ils deviennent en outre plus entreprenants ».

Certes, l'on ne peut tout demander à la participation.

Commune XIII :

« La participation exerce certes un impact, mais nous constatons que beaucoup de gens éprouvent toujours des difficultés à respecter les conventions,... ».

En résumé :

- Certains CPAS citent l'initiation de partenariats/d'une concertation au rang des effets positifs de la mesure.
- Le subside a exercé un impact positif sur l'image du groupe-cible elle-même.
- L'évolution des attitudes des usagers compte elle aussi parmi les effets positifs.

- Les usagers témoignent d'une confiance en soi et d'un sentiment d'estime de soi retrouvés.
- La participation s'avère en outre un instrument efficace de rupture de l'isolement dans lequel se trouvent les utilisateurs.
- La participation contribue à rendre les gens plus entreprenants.
- La participation n'est toutefois pas une « potion magique » de laquelle on peut tout attendre.

III. 1. 10. BESOINS

Nous nous sommes enquis des besoins, qui sont exposés ci-après.

RESULTATS

Les entretiens ont révélé que les besoins portaient surtout sur l'encadrement, le personnel, l'expertise et la philosophie.

Commune XVII :

« Vous recevez un budget. Si vous voulez vraiment en faire quelque chose de bien, vous ne pouvez vous contenter du résultat d'une réflexion succincte, moins encore si des partenariats interviennent. Il faut donc libérer des ressources humaines. Or, c'est là que le bât blesse. Le personnel coûte extrêmement cher. C'est la raison pour laquelle il serait bon de recevoir une sorte de manuel, car faciliter l'accès aux gens n'est pas chose aisée. [...] Le fait de savoir un peu à l'avance ce que les autres font, d'être un peu inspiré, permet de gagner du temps. Nous avons organisé trois à quatre réunions d'équipe à propos de la seule question "Que pourrions-nous faire ?" ».

Commune XIII :

« J'aurais aimé recevoir quelques conseils ».

Commune IX :

« Le problème, notamment, est que les personnes qui travaillent dans les CPAS ne sont pas véritablement formées à ces matières ».

Commune VIII :

« J'aimerais beaucoup obtenir le compte-rendu de la manière dont certains CPAS ont abordé le problème, ont élaboré des propositions, des directives,... Je me demande vraiment comment ils s'y sont pris ».

Commune III :

« Une partie des ressources devrait être affectée aux frais de personnel par CPAS ou, pour les plus petits Centres, au financement d'une personne pour plusieurs d'entre eux. Les possibilités s'en trouveraient ainsi multipliées. La mission pourrait dès lors préciser que cette personne doit établir certains liens avec la vie associative, le secteur culturel,... ».

Commune XXII :

« Le problème est que nous sommes un petit CPAS et que nous ne pouvons libérer personne pour ce genre de choses. Tout cela vient s'ajouter aux tâches habituelles ».

Commune IX :

« Il faudrait pouvoir affecter une personne à mi-temps, qui gérerait la question d'une manière globale. Mais le budget ne le permet évidemment pas. Pourtant, cela nuit à l'efficacité de la démarche. Aussi longtemps qu'ils n'auront pas cette possibilité, je pense que les CPAS ne pourront pas réussir ».

Commune XIII :

« Il faudrait vraiment que quelqu'un s'occupe de cela à temps partiel. Nous avons vraiment trop à faire. Sans personnel, ça ne peut pas fonctionner. Peut-être pourrions-nous envisager une collaboration intercommunale, dans le cadre de laquelle une personne travaillerait pour plusieurs communes avoisinantes. Cela permettrait en outre d'attirer plus de gens aux cours, etc. Un fonctionnement intercommunal serait au surplus moins stigmatisant ».

Commune V :

« J'aimerais bien savoir comment les autres CPAS s'y prennent ».

« Il est impossible d'amener plusieurs CPAS à se réunir à un niveau opérationnel en vue d'échanger des idées ».

Commune XVIII :

« Le conseil dénigre tout. Ici, la politique est éminemment passive. Le CPAS n'a aucune vision, mission, ni objectif. Il est donc difficile de mettre en œuvre une mesure de ce type ».

Commune XXII :

« Il nous manque une vision, en particulier au niveau des membres du conseil. Si nous parvenions à élaborer quelque chose et à étayer l'idée par des exemples, ils seraient certainement disposés à y souscrire. La vision est le chaînon manquant chez beaucoup de gens ».

Commune XXII :

« Il pourrait être intéressant de se réunir au niveau régional – par province par exemple – avec plusieurs autres CPAS. Le fait d'exprimer ses idées oralement est tout de même plus efficace que de les jeter sur papier. Il faut pouvoir enthousiasmer les gens ».

En résumé :

Les besoins portent surtout sur l'encadrement, le personnel, l'expertise et la philosophie.

III. 1. 11. AVENIR

Nous avons interrogé les répondants sur leurs projets d'avenir. Comptent-ils poursuivre dans la voie ainsi tracée ? Ont-ils l'intention de modifier significativement leur façon de travailler ?

RESULTATS

Nous sommes heureux de constater que plusieurs CPAS ont l'intention de poursuivre dans la voie de la participation, même si plus aucun moyen ne devait être libéré pour ce faire.

Commune XXVIII :

« L'équipe avait déjà abordé la question du prolongement de la mesure dans le cas où le subside ne serait pas récurrent. Notre action serait certainement plus limitée, mais nous étudierions ce qu'il serait néanmoins possible de faire ».

Commune VIII :

« Si le subside devait ne plus être octroyé, notre attention envers les aspects que sont la culture, le sport et les loisirs ne pourrait être maintenue de la même manière, mais elle subsisterait certainement en grande partie. L'application se révélerait certes un peu plus stricte, mais l'attention, pour autant qu'elle s'inscrive dans le système d'intervention sur mesure, serait certainement maintenue quoi qu'il en coûte. Nous fixerions alors des priorités ».

Commune XXVII :

« Nous organiserons sans aucun doute une nouvelle fête de Noël, même sans subside, car elle est une véritable plus-value pour les gens. Pour une fois, ils ont pu participer à quelque chose ! Tel est notre objectif principal ».

Commune I :

« L'épanouissement culturel et la participation devraient constituer un point d'attention continue, même si le subside devait ne pas être récurrent. Je suis d'ailleurs en train de mettre sur pied une cellule de politique culturelle distincte au sein du CPAS ».

La plupart des CPAS estiment que les choses pourraient progresser davantage encore dans le futur. Ils élaborent dès lors de nouveaux plans axés sur la collaboration, les groupes-cibles, les activités. Certains prévoient de désormais consulter leur groupe-cible.

Commune XVIII :

« Nous voulons enfin parvenir à mettre sur pied la collaboration que nous envisageons avec le musée. Celui-ci attire des visiteurs de très loin, mais les habitants de la commune n'y mettent jamais les pieds ».

Commune XXII :

« Si nous étions sûrs que le subside serait récurrent, nous organiserions des choses spécifiquement orientées vers les adultes. La vie est plus difficile pour eux encore. Les enfants, curieux par nature, ont plus rapidement tendance à appréhender de nouveaux domaines ».

Commune XXIX :

« Je trouve que ce serait une bonne idée d'initier une collaboration avec les autres CPAS. Cela nous permettrait par exemple d'attirer une production ou une présentation dans la commune et nous éviterait de nous déplacer. Et la salle serait occupée ».

Commune XXIV :

« Il existe dans la commune une organisation de personnes défavorisées, dont nous comptons financer les activités dans le futur. Ainsi le CPAS a-t-il été récemment sollicité pour financer un cours de composition florale que ces gens comptaient organiser en groupe ».

Commune VIII :

« A l'avenir, je voudrais travailler sur des points bien précis et sur une base annuelle, c'est-à-dire d'une manière planifiée et sur un mode structurel. Il s'agirait par exemple de lancer une action autour des inscriptions aux différentes associations en début d'année scolaire, une action axée sur les camps au moment des vacances, une action "famille" dans l'intervalle, une action orientée vers les clubs sportifs pendant la semaine sportive,... Le fait de ventiler le budget entre plusieurs périodes concrètes et d'associer à cela des objectifs permet de disposer de critères et de travailler de façon durable, claire et structurée ».

Commune XXVI :

« Les travailleurs sociaux doivent encourager davantage les utilisateurs et aborder la question autrement. Ils doivent faire plus qu'informer. Il nous faut veiller à inciter nos interlocuteurs à réfléchir aux possibilités dont ils disposent et à leurs centres d'intérêts ».

Commune V :

« Le CPAS a mis sur pied un conseil des usagers et il existe dans la ville une association qui donne la parole aux pauvres. Jusqu'à présent, nous ne les avons ni impliqués, ni consultés. Nous envisageons de le faire désormais ».

« Nous voulons investir dans la facilitation de l'accès par d'autres organisations et organismes, par les pouvoirs publics, etc. »

« Nous voulons convaincre les travailleurs sociaux de l'importance de ce type de projet, par le biais d'un atelier ou autre ».

Les utilisateurs font eux aussi des projets d'avenir.

Un usager de la commune VI :

« J'aimerais m'inscrire à une activité sportive ».

Un usager de la commune XXIII :

« J'aimerais avoir une nouvelle ligne pour pêcher. Je compte aussi proposer à la travailleuse sociale d'organiser une sortie en groupe pour assister à un concert ».

Un usager de la commune VIII :

« L'assistant social a proposé une excursion à la mer avec les enfants. J'aimerais vraiment pouvoir y participer, car nous ne sommes jamais allés à la mer ensemble et mon aîné a déjà 15

ans. J'aimerais aussi m'inscrire à un cours de dentelle aux fuseaux. Et si le subside doit être octroyé chaque année, j'inscrirai mes deux autres enfants quelque part l'an prochain ».

Un usager de la commune X :

« J'aimerais participer avec le groupe à une excursion à la mer ou à une manifestation culturelle. Nous pourrions organiser un bus qui ramènerait tout le monde à la maison. Ce serait très amusant. Je proposerai ça jeudi prochain lors de la concertation permanente sur la pauvreté ».

En résumé :

- Nous sommes heureux de constater que plusieurs CPAS ont l'intention de poursuivre dans la voie de la participation, même si plus aucun moyen ne devait être libéré pour ce faire.
- La plupart des CPAS estiment que les choses pourraient progresser encore dans le futur. Ils élaborent dès lors de nouveaux plans axés sur la collaboration, les groupes-cibles, les activités, l'approche,... Certains prévoient de consulter leur groupe-cible.
- Les utilisateurs font eux aussi des projets d'avenir.

III. 2. L'ANALYSE DES ENTRETIENS (WALLONIE-BRUXELLES)

« *Sans un peu de gaieté, la réinsertion sociale est impossible* » (DARTEVELLE, P. 2001 : 2).

La question principale à laquelle les divers acteurs de terrain rencontrés ont été confrontés était la suivante : Comment utiliser ce subside à bon escient ? Ceci d'autant plus qu'il avait été présenté comme un subside « one shot », c'est-à-dire un subside non récurrent.

Les implications de cette question sont fondamentales : il s'agit de déterminer les activités sociales, culturelles et sportives à investir par l'institution d'action sociale ; de définir les modalités d'information des usagers pour que ces derniers soient informés de cette opportunité, tout en veillant à ne pas trop les informer pour ne pas être submergé par les demandes potentielles. Enfin, il s'agissait également de s'inscrire dans la politique globale et locale du CPAS en matière d'épanouissement social, culturel et sportif.

Tout ceci devait être réalisé en un temps considéré comme assez court – moins de 6 mois – par les acteurs de terrain. L'échéance du premier rapport était fixée au 1^{er} novembre 2003, avec comme contrainte supplémentaire celle d'épuiser la première tranche du subside pour cette même date.

III. 2. 1. HISTORIQUE DU SUBSIDE

De manière générale, la gestion du subside s'est déroulée de la façon suivante :

Mai/Juin 2003	Information des CPAS concernant l'existence du subside. A.R. 08/04/03 et circulaire de juin 2003
Juillet 2003	Réception de la première tranche du subside Les vacances scolaires (public visé : les enfants et les jeunes) Les congés annuels (le personnel et les conseillers de l'aide sociale sont en vacances)
Août/Septembre 2003	Premières activités Premières réunions concernant le « subside culturel » Bureau permanent spécial et/ou conseil de l'aide sociale Initiation des collaborations ou partenariats
Octobre 2003	Rédaction du rapport intermédiaire La première tranche du subside doit être épuisée Circulaire autorisant la budgétisation de la partie non épuisée de la première tranche sur la deuxième partie du subside
Novembre/ Décembre 2003	Remise du rapport intermédiaire Finalisation des activités initiées en septembre (Saint-Nicolas, Noël et fêtes de fin d'année) [Mission d'étude qualitative confiée à CD&KD]
Janvier/ Février 2004	Attente de la deuxième tranche Attente d'informations concernant le premier rapport Attitude de « stand by » pour une partie des CPAS

Mars/Avril 2004

Attitude attentiste et manque de perspectives

[Déroulement de l'évaluation qualitative]

Ce tableau est à nuancer dans la mesure où la journée du 27 avril a permis aux CPAS et aux représentants politiques de se rencontrer et de dialoguer. Ceci a ouvert certains horizons, particulièrement en ce qui concerne la reconduction du subsidé. Ensuite, les attentes et les questionnements par rapport au subsidé diffèrent selon que l'on parle d'un « grand » ou d'un « petit » CPAS. Par « grands CPAS », nous entendons ceux qui se trouvent dans une ville ou commune de plus de 40.000 habitants. Les « petits CPAS » sont ceux qui se trouvent en milieu rural et/ou dans des communes de 5.000 à 10.000 habitants. Nous tenterons de mettre en exergue ces nuances tout au long de la synthèse.

III. 2. 2. L'INFORMATION AUTOUR DU SUBSIDE

Il semble que l'information sur la mise en œuvre du budget ait manqué à la plupart des acteurs du terrain. Bien que grâce à la circulaire du 21 juin 2003, les présidents et secrétaires aient été au courant du fonctionnement du subside, ils semblaient à court d'éléments tangibles pour la mise en route de projets ou d'activités dans le cadre de ce subside.

III. 2. 2. a. Le cadre général

D'une manière générale, les acteurs de terrain estiment n'avoir pas été suffisamment informés sur la mise en œuvre du subside. Il s'agit donc de voir si les acteurs de terrain comme les responsables des CPAS estiment avoir été suffisamment informés pour mener à bien leur nouvelle mission. Force est de constater que la plupart de ces interlocuteurs considèrent qu'ils n'ont pas été très bien renseignés. Les raisons de ce sentiment ne sont pas toujours clairement perçues²⁸ :

- « On n'a pas eu les informations sur ce subside tout de suite...je ne pourrais pas vous dire pourquoi ». T. S. CPAS 3.

« On ne savait pas quoi faire. On m'a demandé de m'occuper de ce subside et voilà ». T.S. CPAS 2.

L'information autour de l'utilisation du subside semble faire défaut :

- « Je n'ai pas été informé pour que la subvention soit utilisée correctement ». T.S. CPAS 12.
« Il aurait fallu qu'on nous précise ce qu'on pouvait prendre en charge ou non ». T.S. CPAS 9.

Certains interlocuteurs estiment que les informations reçues étaient trop vagues :

- « Les informations par rapport à l'utilisation du subside étaient bien trop larges ». T.S. CPAS 15.

- « La circulaire n'était pas très claire sur ce qu'on pouvait faire ou pas ». T.S ; CPAS 10.

Bien que la plupart d'entre eux apprécie le cadre large du subside :

- « Le cadre large nous a permis de rencontrer un maximum de demandes mais nous n'avons reçu que 1500 euros ». CPAS 9.

« On a pu travailler comme on voulait. Le fait de ne pas être encadré a ses avantages et, bien sûr, ses inconvénients ». S. G. CPAS 26.

D'autres n'ont pas compris le calendrier de l'utilisation du subside :

- « Il fallait remettre un rapport intermédiaire pour obtenir la deuxième tranche ? Je ne savais pas ? C'est marqué dans la circulaire ??? » S.F.F.²⁹ CPAS 25.

- « On a dépensé tout le subside en 10 jours. On ne s'était pas rendu compte qu'il fallait avoir épuisé la première tranche pour obtenir la deuxième. On a été pris de court. Et puis, on était débordé : on avait d'autres choses à faire ». T.S. CPAS 1.

Cependant, certains estiment que la circulaire était claire mais aurait mérité d'être soutenue par une meilleure coordination :

²⁸ T.S. : travailleur social

DIR.S.S. : Directeur du Service social

²⁹ Secrétaire faisant fonction.

- « La circulaire était claire mais on avait besoin d'une coordination, d'un soutien. C'est pourquoi on a été prudents dans nos choix ». T. S. CPAS 9.

De fait, quelques personnes, chargées du développement des projets ou des activités liées au subsidé, ont déploré le manque de suivi concernant les questions adressées à l'administration : « Avec le Service public fédéral, il y a un problème : l'information n'est pas toujours relayée au niveau des CPAS. Ils doivent nous tenir informés ». T.S. CPAS 6.

« Juste avant la remise du rapport, je voulais avoir des renseignements sur ce qu'on devait mettre dans le rapport intermédiaire, je n'ai pas réussi à avoir quelqu'un ; alors j'ai fait comme je pouvais ». T.S. CPAS 22.

En résumé :

L'information générale autour de l'utilisation du subsidé semble avoir manqué. Néanmoins, le cadre large du subsidé permet aux acteurs de terrain la réalisation souple de leurs missions.

III. 2. 2. b. Processus de communication interne

Les CPAS sont des institutions très hiérarchisées. Toutes les décisions doivent être avalisées par un Bureau Permanent ou un Conseil de l'aide sociale. Ce sont ces deux instances qui décident *in fine* ce qui peut ou doit être fait. A côté de cela, certains CPAS ont plus de marge de manœuvre que d'autres. Souvent, cela est dû aux habitudes de gestion des différents CPAS, à l'empreinte particulière que peut laisser un président de CPAS, à la couleur politique du conseil de l'aide social, à l'ouverture de l'institution aux pratiques de gestion horizontale, etc.

Interroger la thématique de la communication interne au sein des CPAS, c'est déterminer si les acteurs de terrain étaient correctement informés sur les possibilités du subsidé (ce qu'ils pouvaient faire ou pas). Soit par leur hiérarchie, soit par d'autres voies. Il s'agissait également de comprendre comment ces acteurs pouvaient mener à bien les projets décidés : travaillent-ils en équipe, seuls ou sous la houlette d'un superviseur ? Est-ce que des groupes de réunions ont été formés ? Ont-ils eu la possibilité de s'exprimer sur les projets mis en place ? etc. De plus, la gestion de l'information et de la communication, autour de l'utilisation du subsidé, diffère selon que l'on travaille dans un CPAS de petite/moyenne taille ou dans un CPAS plus grand :

- « Comment les projets ont été décidés ? C'était le souhait des décideurs politiques... ». T. S. CPAS 8.

- « C'est le conseil qui a décidé du public et du montant à donner à chaque usager. Moi, je ne suis qu'un employé administratif chargé de prendre contact avec les bénéficiaires ». T. ADMIN. CPAS 19.

- « On m'a demandé de trouver des activités qui rentraient dans le cadre du subsidé. J'ai lu la circulaire et j'ai essayé de m'adapter. ». T. S. CPAS 16.

- « On a été au courant assez tôt, mais le conseil de l'aide sociale n'a décidé de prendre position qu'au début du mois de septembre ». T. S. CPAS 19.

- « Dès qu'on a été au courant, le suivi du projet a été immédiatement dispatché entre deux travailleurs sociaux et j'en ai assuré la coordination ». RESP. ADMIN³⁰. CPAS 33.

³⁰ Responsable administratif.

- « *Quand on a reçu le document annonçant la subvention, on a fait une réunion des cadres et a on tous lu le document ensemble. Nous avons décidé d'exclure les doubles subsidiations, donc cela diminuait le nombre de secteurs où on pouvait faire des activités. C'est donc avec l'aide générale que nous avons travaillé. On a rassemblé tous les acteurs du service social, on a relu le document. J'ai fait appel à la créativité et à l'imagination des travailleurs tout en rappelant qu'il y avait des normes. On a quand même voulu faire avaliser les choses par une instance du CPAS, le Bureau Permanent, ils ont marché et on a mené notre barque* ». DIR S.S. CPAS 22.

- « *On a réuni les trois secteurs du CPAS, cela signifie qu'on a mis ensemble tous les travailleurs. Suite à cela, une cellule a été créée, ce qui a permis de multiplier les contacts entre les travailleurs et de favoriser des synergies à l'intérieur du CPAS. Ensuite, on a mis en place un système de réunions hebdomadaires pour faire le suivi des activités et puis surtout pour rappeler l'intérêt et les objectifs de notre démarche. Le rôle des responsables des secteurs, au sein de la cellule, c'est de relayer l'information auprès des travailleurs. C'est eux qui fournissent le plus gros du travail puisqu'ils sont en contact direct avec les usagers* ». DIR.S. S. CPAS 4.

- « *Quand j'ai reçu le subsidy, j'ai d'abord demandé à mon collaborateur son avis. Ensuite, on s'est posé la question du type de projet qu'on allait mettre en œuvre avec peu d'argent et en 10 mois de temps* ». S. G. CPAS 2.

Il y a donc une pluralité de positions face à la notion de gestion de l'information et de la communication interne. Cependant, une marge de manœuvre importante est souvent laissée au responsable du projet ou au directeur du service social, une fois que les décisions ont été avalisées par le BP ou le conseil de l'aide sociale.

En résumé :

Les travailleurs sociaux des petits et moyens CPAS sont parfois moins bien encadrés que les travailleurs de plus grands CPAS.

III. 2. 2. c. L'information auprès des usagers

Comme nous l'avons mis en évidence lors de l'analyse des rapports intermédiaires, les usagers ont été diversement informés sur l'existence et les possibilités de ce subsidy. Certains ont été informés par courrier, d'autres par voie d'affichage, d'autres encore lors des entretiens individuels ou lors de permanences spécialement mises en place pour ce subsidy :

- « *On a contacté les usagers par envoi d'invitations personnelles. Mais on n'a pas eu beaucoup de réponses. Lors des entretiens individuels, on a d'abord essayé de les informer. Tout en leur demandant s'ils avaient envie de faire quelque chose* ». T.S. CPAS 1.

- « *On a travaillé par entité. On a convoqué les gens dans les centres communautaires pour les rencontrer. Là, on a pu rencontrer les gens de manière plus soutenue. Des tracts et affiches avaient été distribués lors des permanences sociales, afin d'ouvrir les portes et de rencontrer des gens qu'on ne voyait pas tous les jours. On a aussi procédé à un envoi de formulaire où les personnes pouvaient écrire ce qu'elles souhaitaient faire. Sur les 1000 envoyés, 112 personnes ont répondu et 54 seulement se sont présentées aux ateliers* ». DIR.S.S. CPAS 4.

- « On a fait des permanences et cela a plutôt bien marché. Et puis, le bouche à oreille a bien fonctionné également » T.S. CPAS 8.

- « On a envoyé un courrier, avec un questionnaire leur demandant ce qu'ils voulaient, pour ne pas imposer des choix extérieurs. On n'a pas eu énormément de réponses : moins de 10%. Certains se demandaient si ce n'était pas une blague. Mais la plupart d'entre eux, je crois, ne savaient pas quoi répondre ». T.S. CPAS 21.

D'une manière générale, les CPAS ont choisi d'informer leur usagers sur l'existence et les activités du subsidé. Le premier moyen utilisé pour contacter les usagers est le courrier. Cette méthode est peu efficace puisque 5 à 10% seulement des personnes contactées par courrier répondent à l'appel lancé par le CPAS. L'étape suivante consiste souvent en l'organisation de réunions auxquelles les usagers sont invités à participer. A nouveau, cette voie ne rencontre pas beaucoup de succès. En fait, le traitement de cette thématique lors des entretiens a montré que les usagers sont généralement surpris par la proposition d'exercer ou de participer à des activités sociales, culturelles ou sportives. Comme évoqué dans la dernière citation, un usager informé n'est pas forcément un usager *dynamisé* ou *activé*. C'est pourquoi les entretiens individuels sont devenus des moments privilégiés d'information active pour motiver les usagers à réaliser ou à participer des activités sociales, sportives ou culturelles :

- « Lors des entretiens, j'en profitais pour leur en toucher un mot. Je demandais aux mamans si elles n'avaient pas envie de faire du sport ou d'aller au cinéma. Mais souvent, elles souhaitent des choses pour leurs enfants ». T. S. CPAS 16.

- « Si je voyais une demande spécifique telle que des classes vertes, je vérifiais si cela pouvait entrer dans le cadre du subsidé pour les dates et je faisais le nécessaire ». T. S. CPAS 10.

Les personnes interrogées expliquent le manque d'enthousiasme de leurs usagers par le fait que ces activités se trouvent en dehors de leurs préoccupations quotidiennes :

- « On a informé tous nos usagers mais on n'a pas eu beaucoup de retour. D'ailleurs, je ne comprends pas pourquoi. Ceci étant dit, XXX est une commune rurale, c'est assez minuscule. Le goût pour la culture n'est pas très développé par ici. Et puis, il y a le problème de la mobilité ». T.S. CPAS 19.

- « On a été assez surpris par le manque de réponse des usagers. Je m'attendais à ce qu'ils viennent avec plein de demandes et en fin de compte, c'est tout le contraire qui s'est produit. [...] Je pense qu'ils n'ont pas l'habitude qu'on leur demande leur avis. A longueur de journée, on leur dit qu'ils doivent compter leur argent, faire attention et puis là, on leur dit qu'ils peuvent dépenser un petit quelque chose pour les loisirs, c'est peut-être déstabilisant ». DIR. S. S. 17.

- « Ils ne sont pas habitués à ce genre de choses. Ce qu'ils veulent, c'est un bon de mazout ou un bon alimentaire. Le théâtre, cela leur passe au-dessus de la tête. Les gens qui sont depuis longtemps dans les circuits d'assistance n'ont jamais été initiés à ça ». PDT³¹. CPAS. 15.

C'est sans doute pourquoi tous les CPAS n'ont pas choisi d'informer leurs usagers de l'existence et des possibilités de ce subsidé :

- « On a choisi de ne pas informer les usagers. Ils n'ont pas besoin de savoir d'où vient l'argent ni ce qu'on va en faire. Finalement, l'important c'est que des activités puissent être réalisées et ça, il y en a eu... dans la mesure du subsidé ». PDT CPAS 29³².

³¹ PDT. : Président de CPAS.

³² Nous soulignons.

- « On n'a pas fait de conférence de presse ou d'articles dans les journaux, sinon cela aurait été l'invasion dans les antennes ». T.S. CPAS 7.

- « On a mis des affiches et quelques tracts, mais sans plus. On aurait été submergés sinon ». DIR.S. S. CPAS 25.

Le choix de ne pas (assez) informer les usagers sur le subsidie s'explique par la peur de ne pas pouvoir répondre aux demandes et/ou que le montant du subsidie ne suffise pas à couvrir les demandes. Les personnes travaillant dans les services qui gèrent le subsidie avaient peur d'être débordées et de ne pas arriver à faire le suivi des dossiers. Dès lors, le peu d'information des usagers s'explique par un souci de gestion du travail et des ressources humaines à l'intérieur du CPAS, plutôt que par une volonté délibérée de ne pas informer les usagers. Deux ou trois CPAS seulement ont choisi de ne pas informer leurs usagers pour des raisons souvent politiques. La crainte de créer de nouveaux besoins n'est pas complètement étrangère à ce souci d'information parcimonieuse :

- « On n'en a pas trop parlé : on ne voulait pas créer de nouveaux besoins ». T. S. CPAS 4.

- « Et si l'année prochaine, ils reviennent avec les mêmes demandes, voire les mêmes exigences ? Où trouvera-t-on l'argent ? Certainement pas à la commune ! ». PDT. CPAS 15.

D'autant plus que le subsidie revêtait un caractère ponctuel :

- « Le « one shot » c'était un gros problème : comment expliquer aux usagers que l'année prochaine, c'est fini ? ». T. S. CPAS 22.

- « On disait bien à nos minimexés qu'il s'agissait d'un subsidie exceptionnel, pour qu'ils ne prennent pas l'habitude de venir demander des choses. On ne voulait pas que ce soit la ruée au CPAS ». T. S. CPAS 4.

Or, ces demandes se sont parfois révélées moins importantes que prévu :

- « Finalement, on n'a pas eu tellement de demandes : quelques équipements de sport et deux ou trois entrées à Six Flags. Alors, on a décidé de monter un projet mais c'est assez laborieux, il ne démarre pas. On va voir ce qu'on pourra faire ». T. S. CPAS 4

- « Pour la première tranche, on n'a fonctionné que par le bouche à oreille, au 1^{er} octobre, il me restait encore 2,5 millions de francs belges à dépenser. Franchement, je ne savais pas comment j'allais les dépenser, tellement il y avait peu de monde. Mais, ensuite, pour la seconde tranche, j'avais quasiment tout épuisé à la fin du mois de janvier, alors que nous n'avions fait que des permanences ». T.S. CPAS 7.

- « Toutes les personnes qui avaient un dossier au CPAS ont été informées officiellement. On a souligné que c'était un subsidie exceptionnel : on voulait être prudent. Ceci étant dit, à la mi-février, on avait encore 60% de notre subsidie ». DIR. S.S. CPAS 3.

En résumé :

Le moyen le plus efficace pour informer les usagers est l'entretien individuel ou le système des permanences, parfois mises en place spécifiquement pour ce subsidie. Le courrier est le moyen le moins efficace pour atteindre et motiver les usagers à réaliser les activités.

L'information des usagers est tributaire des moyens logistiques et humains que le CPAS possède.

Le souci de ne pas créer de nouveaux besoins auprès des usagers a fortement influencé la manière dont ils ont été informés.

III. 2. 2. d. Le subsidé

D'une manière générale, les montants alloués aux petits CPAS ne favorisent pas toujours la mise en place de grands projets ou activités. Ils induisent plutôt une utilisation au cas par cas. Quelques petits et moyens CPAS ont fait le pari de mettre en place un projet à long terme³³. Ceux qui l'ont fait expliquent leur démarche par les circonstances favorables qui ont vu la concrétisation de leur projet³⁴.

III. 2. 2. e. Le calendrier du subsidé

Le subsidé a été reçu au début du mois de juillet 2003, a souvent été considéré par les acteurs de terrain comme un moment peu opportun pour l'élaboration de projets liés à l'épanouissement social et culturel de leurs bénéficiaires. La période des grandes vacances a eu deux conséquences majeures sur l'utilisation des budgets : l'utilisation des subsides au cas par cas a été « renforcée » et le démarrage de projets plus globaux a été ralenti. Ceci s'explique par le fait que nombre de travailleurs sociaux étaient en vacances. Les réunions du conseil de l'aide sociale ou du bureau permanent n'ont généralement pas lieu durant les mois de juillet et août.

De plus, la justification des budgets devait être réalisée pour la fin novembre 2003. Les CPAS qui ont choisi de mettre en place des activités étalées sur l'année ont manqué de temps pour les développer correctement :

- « On s'est pressé pour tout faire à temps, et maintenant tout est bloqué. Le receveur refuse de donner l'argent. Il y a des personnes qui viennent me demander des classes de neige pour leurs enfants. Je ne peux rien faire pour eux ». T. S. CPAS 21.
- « On avait mis en place un groupe de femmes qui venaient faire du bricolage. Le groupe s'est réuni cinq fois entre août et novembre et depuis, plus rien ». T. S. CPAS 10.

Certains CPAS n'avaient épuisé qu'une petite partie de la subvention au 1^{er} octobre 2003. Ils n'ont été au courant de la possibilité de budgétiser des dépenses sur les montants de la première tranche non encore utilisés que vers la fin du mois d'octobre 2003 :

- « C'est lors d'une réunion, le 1^{er} octobre 2003, qu'on a compris que la première tranche devait être épuisée pour la fin du mois. Moi, il me restait 12.000 euros à dépenser en quatre semaines : quels types d'activités j'allais inventer pour avoir tout dépensé ? ». S. G. CPAS 31.
- « Le 21 octobre 2003, il y a eu une modification de l'A. R. disant qu'on pouvait justifier les dépenses. C'est comme ça qu'on a eu l'idée des chèques-lire pour la Saint-Nicolas ». T. S. CPAS 22.

Ceci explique sans doute le nombre, relativement élevé³⁵, de CPAS qui n'ont pas rentré le rapport intermédiaire au 1^{er} novembre 2003 :

- « Comme on n'avait pas tout dépensé, on s'est dit qu'on remettrait le rapport intermédiaire une fois la première tranche épuisée. C'est ce qu'on a fait. Seulement, maintenant, on attend la deuxième tranche et rien n'arrive ». T. S. CPAS 29.

³³ Rappel, en Région wallonne, 159 CPAS ont reçu un montant inférieur à 5000 euros

³⁴ Voir le volet « Bonne pratiques ».

³⁵ 102 pour la Région wallonne et 4 pour la Région bruxelloise, au 23 décembre 2003.

- « Ici, ils n'étaient pas très chauds pour ce subside. C'était trop de travail administratif pour un montant dérisoire ». T. S. CPAS 1.

En résumé :

Les CPAS ont reçu les subsides au début des vacances, période où les travailleurs sociaux et les responsables politiques sont en congé. Ce contexte n'a pas favorisé l'éclosion de projets globaux ou novateurs.

Un rapport d'activité devait être remis fin octobre. Ce délai était trop court compte tenu des semaines perdues entre la réception du subside et la mise en œuvre des activités.

Les CPAS qui n'ont pas rendu de rapport intermédiaire évoquent principalement le manque de temps, de structure et d'organisation pour l'accomplissement de cette mission.

III. 2. 2. f. La récurrence du subside

Les travailleurs sociaux comme les responsables politiques des CPAS réclament la récurrence du subside :

- « Les projets ponctuels sont difficiles à vivre parce que après, les usagers n'y ont évidemment plus accès. La récurrence du subside est donc une bonne chose. Et puis, on pourra mobiliser le public autrement ». DIR. S. S. CPAS 4.

- « J'espère que les personnes qui ont décidé ce subside vont être correctes avec les CPAS et leurs bénéficiaires. Malheureusement, on constate souvent qu'un jour, on donne de l'argent et puis après un certain temps, on se retire et cela devient une charge communale – je ne sais pas si ma commune l'accepterait – ; entre-temps, on a créé un besoin ! Que vont devenir ces gens une fois que plus personne ne sera en mesure de payer ? C'est pourquoi on a été prudents ». PDT CPAS 11.

- « Le problème de l'effet « one shot », c'est quand on développe beaucoup d'efforts pour motiver les personnes à s'inscrire à un cours de danse ou de théâtre, tout en leur disant que l'année prochaine, il n'y a plus rien. C'est embarrassant ». DIR S. S. CPAS 23.

La récurrence du subside a été annoncée par la ministre de l'intégration sociale, Marie ARENA, lors du colloque du 27 avril 2003³⁶.

II. 2. 3. LES ACTIVITÉS RÉALISÉES

Comme nous le disions plus haut, la première étape dans l'utilisation de ce budget a été de déterminer le type d'activités à investir avec ce subside. Dans la majorité des cas, les activités ont été décidées par le ou la responsable de projet, en concertation avec le directeur du service social et/ou le secrétaire général et le président de l'institution. L'ultime décision concernant les activités à mener dans le cadre de l'Arrêté Royal du 08/04/03 (A.R.) revient au Bureau Permanent (BP) ou au Conseil de l'Aide Sociale (CAS) du CPAS. Ces deux instances avalisent ou non le choix des activités proposées par les travailleurs sociaux selon des critères dont ils sont seuls juges. Par conséquent, certaines activités qui entraient dans le cadre d'application du subside ont été refusées par le CPAS X mais acceptées par le CPAS Y.

Pour les travailleurs sociaux et les représentants politiques de l'institution, le choix des activités a grandement été influencé par le caractère unique du subside 2003. Dès lors, une majorité de CPAS ont choisi de travailler à très court terme. C'est pourquoi les activités

³⁶ Voir le texte de son intervention plus loin.

prises par les institutions d'action sociale sont, à l'image du subsidé, des activités « one shot » : camps de vacances pour les enfants, excursion d'un jour à la mer ou dans des villes culturelles ou historiques³⁷. Les parcs d'attraction sont également prisés par certains CPAS³⁸.

« *On se savait pas quoi faire !* », « *on a été pris de court* ». Presque tous les interlocuteurs rencontrés ont commencé leur intervention par cette phrase. Deux aspects ont influencé le choix des activités. Le premier, lié en partie au manque de temps, concerne l'impossibilité, ressentie par certains, de travailler sur du long terme :

- « *Comme c'était un one shot, on n'a pas pu travailler sur le long terme. On voulait réfléchir à plus long terme mais ce n'était pas possible. En plus, on manque de réflexion globale autour de la place de la culture dans le quotidien des gens. De manière générale, on manque de réflexion autour de la réinsertion : qu'est ce que cela veut dire ?* ». Dir. S. S. CPAS 17.

- « *Si on nous avait dit dès le départ qu'on allait avoir ce subsidé de manière structurelle, on aurait eu une approche différente* ». Dir. S. S. CPAS 3.

- « *On ne s'y attendait pas. Il fallait aller très vite. Notre objectif était que les dépenses soient claires* ». T. S. CPAS 7.

Le second aspect concerne la motivation des usagers :

- « *Comment voulez-vous que je motive les bénéficiaires à faire quelque chose si je suis obligé de leur dire que l'année prochaine, il n'y aura plus rien* ». T. S. CPAS 16.

- « *Ce n'est pas évident de motiver les troupes. Il faut sans cesse les appeler ou envoyer un courrier. C'est une situation difficile à gérer sur le plan relationnel et cela représente une charge de travail supplémentaire* ». T. S. CPAS 14.

Dès lors, un nombre important de CPAS ont choisi des activités qui concernent le premier et second volet du subsidé :

- « *On a fait un goûter-spectacle de magie pour Noël. C'était la première fois qu'on faisait ça au CPAS. On l'a fait en partenariat avec « Table du cœur » et le syndicat d'initiatives. On a aussi remis une assiette « Croix-Rouge » à la fin du spectacle, et des places de cinéma ont été achetées pour les 12-18 ans* ». T. S. CPAS 20.

- « *On a plutôt privilégié les activités individuelles. On est un petit CPAS et le subsidé n'est pas énorme. La commune n'offre pas d'énormes possibilités culturelles ou sportives. Donc, c'est un peu à la demande* ». T. S. CPAS 1.

- « *Il y a une piscine sur la commune. On a acheté des tickets d'entrée qu'on distribue à la demande. Mais chacun a droit à deux tickets par mois, pour que ce soit équitable. On a également fait un voyage à Disneyland-Paris avec des familles* ». T. S. CPAS 22.

Les grands CPAS ont parfois tenté de faire un panaché entre les 3 volets du subsidé :

- « *On a fait pas mal de choses : des excursions. On a programmé des cars entiers pour faire l'une ou l'autre activité. D'un côté il y avait les activités ou les demandes individuelles. De l'autre, les activités collectives. Les gens n'étaient pas habitués à manifester aussi clairement leur souhaits. On a tenté de favoriser l'émergence d'initiatives ou de projets au sein de groupes déjà formés au CPAS. Mais d'autres sont venus d'eux-mêmes* ». DIR. S. S. CPAS 4.

- « *Faire l'activité théâtre, nous a permis de passer de la notion de consommation à celle de création. Cela a eu des conséquences incroyables sur les gens qui y ont participé. Des liens très forts se sont créés entre les différents membres du groupe, et beaucoup ont retrouvé*

³⁷ Paris, Brugge, Han-sur-Lesse, Londres, etc.

³⁸ Six Flags, Bellewaerde, Paradisio, EuroDisney, etc.

confiance en eux. Ils ont découvert qu'ils avaient des compétences, qui couplées à une reconnaissance, leur permettent d'aller de l'avant ». DIR S. S. CPAS 5

En outre, le facteur temps conjugué avec celui du manque de personnel semble avoir joué en défaveur des petits CPAS, qui n'ont pas toujours pu mettre en place des projets ou des activités, dès la réception des subsides :

« On arrivait aux grandes vacances, donc on a choisi des activités telles que les classes vertes, les classes de mer ou classe de neige même si ce n'est pas culturel au sens premier du terme » T.S. CPAS 7.

- *« On a reçu l'information en mai ou juin 2003, mais les activités n'ont débuté qu'en septembre ».* T.S. CPAS 16.

- *« Ce qu'on voulait faire, c'était travailler sur le volet culturel, parce qu'ici, nous recevons déjà beaucoup de subsides, entre autres pour les jeunes. Et puis, il y existe déjà une configuration sociale et sportive très dynamique. De nombreuses associations ou groupes sportifs travaillent sur la commune. Mais on n'a pas eu le temps et le personnel manque. En ce qui me concerne, j'ai déjà d'autres missions pour lesquelles je dois également rendre des comptes ».* T. S. CPAS 14.

- *« On a travaillé dans l'urgence, très vite. On n'a pas pris le temps de vraiment réfléchir à ce qu'on pouvait faire. Il fallait juste avoir dépenser l'argent pour une certaine date ».* T.S. CPAS 19.

D'autres CPAS ont refusé, par principe, de réaliser certaines activités, par exemple les activités de type « excursion » . Ils expliquent leur attitude par des motivations d'ordre éthique mais également par une volonté de faire un travail d'intégration sociale à moyen terme. Les CPAS qui ont fait ce choix n'ont pas tous réussi à épuiser la première tranche du subside :

- *« On voulait que le subside soit réparti équitablement et, en même temps, on ne voulait pas du tout le dépenser en un coup et se retrouver avec rien pendant une demi-année. Mon receveur aurait refusé de faire une avance ! ».* DIR. S. S. CPAS 3.

Le choix des activités a souvent été lié, dans le chef des travailleurs sociaux, à la notion de plaisir et d'épanouissement social :

- *« J'ai tenté de faire plaisir aux gens. Il faut mettre la notion de plaisir en avant parce que ces personnes sont dans des choses pas marrantes du tout. Elles ne rigolent pas tous les jours ».* T. S. CPAS 28.

- *« Nous ce qu'on voulait, c'est qu'ils se fassent plaisir. A eux et à leurs enfants. On a donc choisi des activités ou les familles pouvaient aller. Ils ont rarement l'occasion de faire des activités ensemble. Les parents sont très fiers d'avoir pu emmener leurs gamins à Paradisio ou Bellewaerde ».* T. S. CPAS 26.

- *« Moi, je dis aux gens : on dispose de cet argent cette année. Profitez-en ! Eux aussi ont le droit de rire et de s'amuser ».* T. S. CPAS 17.

En résumé :

Les activités subsidiées avec le budget pour l'épanouissement social et culturel des bénéficiaires du CPAS sont principalement des activités individuelles. Les CPAS ont également tenté de répondre aux demandes spontanées de leurs usagers.

La notion de plaisir, et donc d'épanouissement personnel, a largement été prise en compte par les acteurs de terrain.

III. 2. 4. L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Une vision à long terme pour l'utilisation de ce subsidé ne peut se faire sans un accompagnement minimum des acteurs de terrain. Nous n'avons pu établir de corrélations entre la taille ou à la situation géographique du CPAS et la qualité du travail réalisé. Il nous semble que c'est l'environnement socio-économique de la commune et la volonté des instances politiques locales concernées pour mettre en place une dynamique forte d'intégration sociale et culturelle³⁹.

L'autre problème auquel sont confrontés les travailleurs sociaux c'est la question de l'accompagnement des usagers :

- « *Je pense qu'il faut faire plus d'accompagnement. Je serais prête à laisser tomber mon travail social pour accompagner les groupes parce que cela nécessite un travail pédagogique et un travail de soutien important* ». T. S. CPAS 33.

- « *On ne peut pas laisser ces gens seuls face à ces nouveautés. Ils posent parfois des questions aussi basiques que « comment dois-je m'habiller pour aller au théâtre ? ». Il faut préparer ces gens. Malheureusement, je n'ai pas le temps de le faire* ». T. S. CPAS 6.

- « *J'aime certaines activités, mais je ne connais pas tout. Et puis, il faudrait prendre des renseignements sur les choses qu'on va voir, faire éventuellement un passage à la bibliothèque : il s'agit d'un travail en soi. Discuter avec les gens, les motiver, cela prend du temps. Il faut une énergie folle. Malgré mes coups de fils et mes rappels, j'ai encore des désistements le jour de l'activité. Et j'ai parfois un sentiment d'échec quand je n'ai pas assez de personnes : est-ce de ma faute ? Est-ce les gens ? Est-ce que je les ai correctement informés ? Que faut-il faire de plus pour qu'ils soient présents et participent aux activités ?* » T. S. CPAS 28.

- « *On ne peut pas sauter du tout au rien, il faut préparer ces publics, cela demande du temps et une certaine expérience à mon avis* ». PDT CPAS 3.

- « *Ca a été très lourd pour les travailleurs qui ont mis en place ce projet. Cela demande beaucoup d'accompagnement. A côté de la coordination du projet, la personne qui était sensée encadrer les usagers y a passer tout son temps. En terme d'investissement en argent et en personnel, c'est énorme* ». PDT CPAS 5.

Les activités inscrites dans une réflexion de fond demandent de la part de leurs initiateurs une charge de travail qui, qualitativement et quantitativement, diffère de leurs prestations habituelles :

- « *C'est difficile de sensibiliser ces publics d'autant qu'ils ne sont pas vraiment demandeurs. Le service général n'a pas le temps de s'en occuper et il s'agit d'une surcharge de travail assez importante* ». T. S. CPAS 14.

- « *Parfois, je me sens isolé, en particulier, au niveau des idées. Je n'ai pas toujours assez de recul et peut-être pas assez de connaissances techniques par rapport à cette mission. Je les ai au niveau de mon travail social. Mais là, on est dans quelque chose de complètement différent* ». T. S. CPAS 12.

Ce subsidé confronte les travailleurs sociaux à des thématiques qui les dépassent à plus d'un titre. La mission d'épanouissement social demandée aux CPAS requiert un travail de fond qui ne va pas toujours de soi, tant dans le chef des travailleurs que dans celui des représentants politiques ou même dans celui des bénéficiaires :

³⁹ Voir sur ce point les « bonnes pratiques » du colloque.

- « Ce subside a représenté beaucoup de travail, qui n'est d'ailleurs pas toujours reconnu. Sous prétexte qu'on s'occupe de la culture, c'est plus amusant, plus simple ou plus facile ». T. S. CPAS 32.

- « Les usagers ne se rendent pas toujours compte de ce que mon travail implique. Je suis là pour les aider, pas pour les embêter. Même si, effectivement, la notion de contrôle prend de plus en plus d'importance au CPAS ». T. S. CPAS 4.

Les travailleurs sociaux doivent remplir diverses missions : le fonds des énergies, la médiation de dette, les suivis individuels, etc. La mission qui nous occupe exige une vision nouvelle de leur travail d'aide, d'action et d'insertion sociale :

- « Je n'ai pas que cette mission-là à mener à bien. Il faut jongler et trouver du temps pour tout. Le temps, c'est ce qui nous manque le plus ». T.S. CPAS 2.

- « On nous demande de nous investir en très peu de temps dans quelque chose, mais on ne donne pas les moyens en personnel pour mener à bien ce type de mission ». S. G. CPAS 2.

- « On n'est pas habitués à ce genre d'initiatives, mais on y adhère. Cependant, il y a également d'autres priorités. Il faut également être compétents dans beaucoup de domaines. Il s'agit d'une matière supplémentaire à côté de toutes les matières que nous devons réaliser : beaucoup de missions nous sont confiées ». PDT CPAS 11.

Un sentiment d'échec parfois, le manque d'information et de temps, voilà ce qui caractérise l'accompagnement des usagers dans les activités de ce subside. Néanmoins, ce subside est considérée par beaucoup comme une opportunité offerte de réaliser « autre chose » dans le cadre professionnel habituel. Cette ouverture du CPAS est vue comme une bulle d'oxygène tant par les travailleurs que par les bénéficiaires :

- « On m'a proposé de suivre ce subside parce que j'aime tout ce qui touche à la culture. Cela m'a permis de faire des choses nouvelles et d'avoir un autre rapport avec les usagers ». T. S. CPAS 30.

En résumé :

Les travailleurs sociaux se sentent démunis face à une mission nouvelle dans le cadre de leur travail social.

Le manque de temps et de personnel pour mener à bien leur multiples missions les confrontent parfois à un sentiment d'échec.

Les lieux d'expression font souvent défaut, ce qui ne leur permet pas toujours de prendre du recul par rapport à un travail où le facteur humain est fondamental.

III. 2. 5. LE PUBLIC VISÉ PAR LE SUBSIDE

Différents types de publics ont été touchés par le subside : les enfants, les jeunes, les familles (monoparentales ou non), les adultes isolés et le troisième âge. On ne répond pas de la même manière aux attentes multiples qu'ils peuvent exprimer. Si beaucoup de CPAS ont préféré cibler un public particulier, par exemple le public des enfants, d'autres ont sondé les attentes de tous leurs bénéficiaires. Il en ressort que la plupart d'entre eux ne savent pas exprimer leurs désirs, leurs souhaits ou des choix. Les usagers sont souvent étonnés qu'on leur demande ce qu'ils veulent faire comme sport ou comme activité socioculturelle. Pour la plupart d'entre eux, l'idée même de réaliser une activité associative ou culturelle n'entre pas en ligne de compte dans leur propre vie et ne cadre pas dans l'image du CPAS.

Même lorsque la possibilité leur est offerte de réfléchir aux activités qu'ils souhaitent réaliser dans le cadre de ce subsidé, les usagers du CPAS ne répondent pas facilement aux appels de l'institution. Mais, les usagers qui ont eu l'opportunité d'expérimenter quelques activités culturelles ou sociales s'expriment positivement sur ces initiatives et l'ensemble du subsidé :

- « *C'est bien de pouvoir sortir de chez soi, avec les enfants* ». USG. CPAS 32⁴⁰.

- « *Les excursions, c'était chouette. Cela change un petit peu. On n'a pas l'habitude de sortir comme ça* ». USG.

- « *Il faudrait faire plus souvent des sorties au théâtre. Moi, j'ai bien aimé* ». USG.

Cependant, les travailleurs sociaux déplorent le temps et l'énergie importante qu'ils doivent déployer pour motiver et faire participer activement les usagers aux activités proposées :

- « *Faire sortir les gens de chez eux, cela demande du temps. Je ne peux pas consacrer tout mon temps à courir derrière eux. J'ai quelques années derrière moi et j'ai l'impression que plus j'avance, plus je dois prendre les gens en charge. Cela devient invivable. On doit les porter pour tout* ». T. S. CPAS 22.

C'est pourquoi, pour certains CPAS, « l'accrochage » des usagers à l'une ou l'autre activité du CPAS semble un objectif primordial. Il s'agit, en effet, d'attaquer le « noyau dur » des usagers du CPAS⁴¹. Pour se faire, les travailleurs sociaux estiment qu'il faut d'abord réaliser un travail de fond avec eux, ensuite réaliser un important travail de suivi et d'accompagnement et enfin réaliser un travail de débriefing et réorientation éventuelle quand c'est possible⁴². La question de l'accompagnement et des outils pour le faire est récurrente dans le chef des acteurs de terrain et des responsables politiques des CPAS.

III. 2. 5. a. La participation financière des publics visés

Le principe de la participation financière des usagers a rarement posé problème. La majorité des usagers étaient fiers de payer une partie du prix de leurs activités. Mais ce sont les modalités de paiement qui peuvent gêner. Par exemple, quand les usagers doivent avancer la totalité d'une inscription et se faire rembourser la différence par le CPAS. Certains usagers ne peuvent le faire et certains CPAS manquent de souplesse, d'autres, par contre, arrivent à adapter leur positions :

- « *On s'est rendu compte qu'on n'avait pas beaucoup de demandes, parce que les gens n'arrivaient pas à avancer l'argent. Alors, on a changé notre fusil d'épaulé. On a dédommagé les gens pour les activités qu'ils avaient réalisés. Ils devaient nous en apporter la preuve évidemment* ». T.S. CPAS 17.

Une autre forme de participation particulière concerne la supposée répartition équitable du subsidé entre le nombre d'usagers de certains CPAS. L'utilisateur n'a dès lors droit qu'un montant forfaitaire annuel. Les CPAS doivent éviter d'imposer aux usagers un montant forfaitaire ou une somme arbitraire à utiliser dans le cadre de ce subsidé. En effet, cette gestion du subsidé est totalement contre-productive puisque d'une part, aucun des CPAS l'ayant mis en place n'a réussi à épuiser le montant alloué ; d'autre part, les montants définis⁴³

⁴⁰ USG. pour usager.

⁴¹ Voir à ce sujet le cas du CPAS de MONS.

⁴² En particulier avec les jeunes de 18 à 26 ans.

⁴³ En moyenne : 30 à 40 euros par bénéficiaire et par an. Ce qui représente pour la famille O, deux parents et trois enfants (15 ans, 12 ans et 7 ans), une somme de 150 à 200 euros pour le ménage.

sont parfois dérisoires et n'autorisent qu'une participation relative des usagers aux activités du CPAS. Cette attitude pousse la plupart des parents à « sacrifier » leur montant au bénéfice de l'un ou l'autre de leurs enfants, engendrant frustrations et choix cornéliens.

III. 2. 5. b. La discrimination des publics fragilisés

Les acteurs de terrain semblent préconiser un élargissement du public visé par la subvention. En effet, il s'agit de dépasser la notion de pauvreté *stricto sensu* et d'y inclure les chômeurs, les pensionnés, etc. :

- « *Ce subside m'a posé un énorme problème de déontologie : on discrimine les publics, cela ne va pas. Que dois-je répondre à la maman de Jacques, chômeuse, quand elle me demande d'inscrire son fils au club de son ami Paul, dont le père émarge au CPAS. Les gens parlent entre eux. Ici, il y a beaucoup de cités et l'information circule très vite* ». T. S. CPAS 18.

Trois difficultés majeures ont été rencontrées par les acteurs du terrain :

Réaliser une forme de discrimination entre les personnes émargeant au CPAS et les autres. « Pour quelles raisons *X* a droit à un accès à la culture, au sport et aux loisirs alors que *Y*, bénéficiant d'une allocation de chômage, ne peut avoir accès ? » Ceci peut entraîner une hiérarchie formelle dans la pauvreté.

Cette situation difficile à vivre pour les intervenants sociaux est d'autant plus importante qu'elle peut stigmatiser les personnes émargeant au CPAS. « si *X* a droit à tel type de ticket, c'est qu'il est au CPAS ».

Dans le cadre d'un projet avec l'une ou l'autre association, la rencontre entre les personnes qui ont droit à un accès à la culture et ceux qui n'y ont pas droit, peut générer des tensions qui handicapent une collaboration éventuelle. Soit, il s'agira de réaliser un projet ne regroupant que les personnes émargeant d'un CPAS, dans ce cas, la question de l'ouverture sociale et culturelle reste posée. Soit, il s'agira de faire cohabiter divers horizons sociaux et culturels mais alors c'est la question de la discrimination qui reste posée.

Dans les faits, les acteurs du terrain ont interprété très largement la notion du public visé tel que défini dans l'A.R du 08/04/03, tout en prenant des précautions administratives auprès de leur hiérarchie.

En résumé :

Le public cible, à l'intérieur du public visé par l'AR, des centres publics d'action sociale est majoritairement celui des enfants.

La période des vacances a été propice au développement des activités sociales et de loisirs⁴⁴ pour les enfants et les moins de 15 ans.

Le troisième âge suit, en ordre d'importance le public des enfants et des jeunes.

Dans ce contexte, ce sont les activités collectives qui ont eu les faveurs des intervenants sociaux, mais pas uniquement.

Les adultes ont bénéficié également de diverses activités mais plutôt à titre individuel.

La participation financière des usagers à leurs activités est primordiale, mais une certaine souplesse doit être envisagée.

⁴⁴ Voir l'inventaire réalisé dans le guide de travail.

III. 2. 6. LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA MISE EN PLACE DU SUBSIDE

- Le manque de temps
- Le manque d'information
- La multiplication des missions au sein des CPAS.
- Le manque de personnel
- La surcharge de travail
- La sensibilisation des publics fragilisés
- Le manque de motivation des usagers
- La mobilité des usagers
- Les usagers ne peuvent pas toujours avancer l'argent

III. 2. 7. L'ÉVALUATION DU SUBSIDE PAR LES ACTEURS DE TERRAIN

Malgré les difficultés rencontrées, les travailleurs sociaux sont très contents de cette initiative. Les responsables politiques comme les usagers voient dans ce subside une nouvelle approche de leurs problématiques :

- « *C'était extrêmement intéressant, mais il aurait fallu avoir le temps de réagir.*

Malheureusement, on a travaillé dans l'urgence. En fait, il faut d'abord faire un travail d'éducation important. Si ce subside devient structurel, on incitera les gens à faire des activités sur le long terme ». T. S. CPAS 23.

- « *C'est une belle initiative, mais il y a beaucoup de travail administratif pour pas grand chose. Si cela continue, je vais confier ce subside à une personne ressource extérieure, par exemple, à la maison de la culture* ». S. G. CPAS 21.

- « *Il aurait fallu mettre une structure en place, mais ce n'était pas évident. On a pris le train trop tard. Ceci dit, ce subside est une bonne chose* ». PDT CPAS 15.

- « *Mes enfants étaient heureux. C'était la première fois qu'ils allaient à Disneyland. On a pu faire quelque chose, comme tout le monde* ». USG CPAS 32.

- « *Les activités qu'on a fait avec les usagers nous ont permis de les voir autrement. Et eux aussi, je pense* ». T. S. CPAS 17.

- « *Il faudrait être clair dans les directions que l'on peut prendre. Il faudrait des balises, quelques conseils. Un CPAS n'est pas l'autre. Certains projets peuvent avoir du succès chez nous mais pas ailleurs. Il faut laisser une marge pour que culture et imagination puisse s'imbriquer* ». DIR S. S. CPAS 26.

En résumé :

Ce subside est une « bonne chose ».

Il a suscité un besoin de structure et d'organisation.

Il a permis aux usagers de voir le CPAS sous un jour nouveau.

Le subside a permis de prendre conscience de la place importante que possède la culture, le sport et les loisirs dans la structuration des publics fragilisés.

III. 2. 8. QUELQUES REMARQUES

- Eviter la stigmatisation des usagers du CPAS lors des activités.
- Respecter l'anonymat des usagers, tant lors des activités que dans les rapports intermédiaires.
- Lever les résistances de certains travailleurs sociaux en investissant dans la formation et la sensibilisation aux thématiques abordées.
- Responsabiliser et éduquer les publics fragilisés.

III. 2. 9. A L'AVENIR

- Orientation de activités vers d'autres publics cibles.
- Désir de travailler sur des projets plus globaux et à long terme :
 - « *Maintenant, on a acquis une expérience courte mais avec tout de même assez de recul. On a quelques outils. On sait ce qui plaît et ce qui plaît moins aux gens. A l'avenir, on aimerait travailler sur du long terme. Il est nécessaire d'ancrer les gens dans un projet culturel, sportif ou social. Il ne faut pas uniquement faire du ponctuel mais mobiliser ce noyau qu'on a réussi à sensibiliser. Il faut les accrocher dans des activités à long terme. Au lieu de leur offrir un projet « clé sur porte », on les impliquera davantage dans la construction des activités. L'avenir, c'est la gestion de projets personnels* ». PDT CPAS 5.

IV. 1. RÉSUMÉ DE LA RENCONTRE⁴⁵

IV. 1. 1. LES OBJECTIFS DE L'ARRÊTÉ ROYAL

Intervention de la Ministre Marie ARENA, Ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes Villes et de l'Egalité des Chances.

470 CPAS (soit 80 % des 589 CPAS belges) ont choisi de participer à la mesure permettant de financer des activités et des projets sociaux, culturels et sportifs en faveur des publics dont ils s'occupent. Un an après son entrée en vigueur, on peut vraiment parler de succès ! C'est pourquoi j'ai chargé l'ASBL Culture et Démocratie/Kunst en Democratie de procéder à une première évaluation..

Le thème de ce colloque sonne comme un enthousiasmant programme d'action ! Il élargit en effet considérablement la notion habituelle d'intégration sociale, la plaçant dans une nouvelle dimension.

Permettre aux personnes en difficulté de se nourrir, de se loger décemment, d'avoir accès au minimum de biens de consommation qu'impose la vie en société, de se former, d'obtenir un emploi, tout cela est au cœur de l'action des CPAS. Mais si cette aide « matérielle », directe ou indirecte, est une condition *sine qua non* de l'action sociale, on peut aller au-delà. Notre souci de l'émancipation intégrale des individus nous impose d'ouvrir de nouvelles perspectives et de développer des politiques innovantes en terme d'intégration sociale.

La quête de l'intégration sociale peut engranger davantage de résultats si l'on élargit son champ d'action. Il faut envisager d'autres mesures qui vont compléter et amplifier l'épanouissement personnel des personnes en difficulté. Ainsi, la participation sociale, culturelle et sportive est intrinsèquement porteuse d'intégration sociale. Elle constitue un vecteur essentiel de lutte contre l'exclusion.

A côté de ce rôle « utilitaire », il y a également une « plus-value » sociétale importante. Ainsi, une telle participation culturelle et sportive renforce la lutte pour une société plus juste et plus solidaire. Ce combat doit être livré à tous les niveaux ! Non seulement, il faut atteindre un partage équitable des richesses ou une sécurité d'existence pour chacun, mais il faut également un accès pour tous au savoir, à la culture, au sport, et même aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Convaincue, dès 2003, du bien-fondé de cette mesure avant de l'avoir évaluée, j'ai négocié son aspect structurel sur un plan budgétaire pour le budget 2004. Grâce à l'évaluation qui est en cours lors de ce colloque, nous aurons la matière pour préciser l'Arrêté Royal qui nous permettra de donner un cadre d'action plus claire. Le frein essentiel pour les CPAS était cette notion d'action « pilote », et non une approche structurelle par rapport à l'action.

⁴⁵ Colloque intitulé Participation culturelle et sportive - Moyen d'épanouissement social. Nouvel horizon pour les CPAS. Il qui a eu lieu le 27 avril dernier, au Plan K, à Bruxelles.

L'objectif du colloque consiste à mettre en valeur les nombreuses expériences et les nouvelles pratiques mises en oeuvre dans les CPAS en matière de participation culturelle et sportive. Le colloque ambitionne d'alimenter la réflexion et de permettre des échanges d'expériences constructifs sur ce thème.

Cette mesure complète un ensemble de mesures, qui dans une politique d'intégration sociale, visent à améliorer le bien-être des personnes les moins favorisées de notre société. Le Conseil des Ministres qui s'est tenu à Ostende, fin mars, illustre cette volonté. Des avancées majeures en matière d'intégration sociale y ont en effet été actées.

Ainsi, afin d'assurer un rattrapage par rapport à l'évolution des revenus globaux de la population, les allocations sociales minimales vont bénéficier d'une augmentation atteignant 4 % à l'horizon 2007. Au niveau du logement, les CPAS bénéficieront d'une subvention par garantie locative octroyée. La prime d'installation des sans abris sera étendue à un public plus large et des moyens considérables seront octroyés afin d'améliorer l'offre de logements. En matière d'accès à l'emploi, une aide financière va être accordée aux CPAS afin d'augmenter les opportunités d'engagement de leur public au sein du marché classique de l'emploi. Enfin, nous allons, au niveau fédéral, réaliser un plan de lutte contre la fracture numérique.

Notre but ultime, même s'il peut paraître utopique consiste à éradiquer l'exclusion. Mais parfois, n'avons-nous pas besoin d'utopie pour avancer ? Pour preuve que vous partagez avec moi cet objectif, je citerais ce témoignage d'un assistant social.

« Je voulais m'occuper de ce subside pour changer un peu mon travail, sortir du cadre purement administratif et des allocations pour mettre la notion de plaisir en avant : je trouve cela important. Et puis les gens sont dans des choses pas marrantes du tout. Ils ne rigolent pas tous les jours : la maladie, la délinquance, les enfants, etc... des gens qui ne sont pas allés à l'école, vous voyez ? Moi j'ai envie de leur dire que la vie n'est pas un terrible fardeau et qu'il y a des choses quoi sont formidables et agréables à vivre. J'ai donc vu dans ce budget une belle opportunité qu'il ne fallait pas laisser passer. ».

Merci pour ce travail que vous réalisez.

IV. 1. 2. RESPECT : L'ART ET LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION – 25 ANS D'EXPÉRIENCE EN GRANDE-BRETAGNE

Intervention de François MATARASSO, animateur culturel et consultant :

Pour parler d'art dans la lutte contre l'exclusion sociale, je commencerai par une brève introduction historique. Ensuite, je parlerai des modèles de pratique ainsi que des valeurs de base. Je finirai par quelques résultats ainsi qu'une base de politique.

Tout d'abord, une définition de la culture ! La culture est l'expression de nos valeurs. Elle est une voie pour développer, exprimer et partager nos croyances. L'art est une pratique culturelle marquée par son intensité et sa complexité intellectuelle, émotionnelle, physique et spirituelle. Il nous permet d'échanger avec les autres nos valeurs. L'art, c'est la vie ! Tout le monde est actif dans l'art et détient une expression artistique.

UN PEU D'HISTOIRE

En Angleterre, après 1850, les grandes galeries de l'époque Victorienne accueillent déjà une grande partie de la population (démarche d'intégration urbaine). Ensuite, dans les années 30, on assiste à une série d'initiatives privées (Le « Pilgrim Trust » et CEMA). C'est en 1945 qu'est créé l'« Arts Council » (équivalent du Ministère de la Culture) qui a comme point de départ un essor culturel plutôt que social. En 1965 – 1975, le « community arts » émerge. Ce dernier visait l'intégration des personnes qui ne participaient pas à l'offre culturelle existante et qui la critiquaient assez souvent. Aujourd'hui, nous avons des pratiques contemporaines diverses et très larges.

LES INITIATIVES PERMANENTES

Voici donc un aperçu de ce qui se passe en Angleterre actuellement. Il y a 4 formes d'organisations indépendantes qui existent grâce à des fonds de l'Etat, des municipalités, des services sociaux, culturels, ... qu'il faut distinguer :

1. Les projets de quartier, soit des projets établis sur un territoire défini impliquant ses habitants

The Public, par exemple, est un très grand projet à l'ouest de Birmingham qui implique presque 300.000 habitants. People Express, quant à lui, est géré par une très petite équipe (3 personnes) et est mené avec des groupes de mineurs dans le Nord de Birmingham.

2. Les projets spécialistes de pratique, soit des projets qui sont caractérisés par une discipline et une expertise particulière.

Par exemple, The Digital Guild est le nom d'une association qui travaille avec l'informatique et les nouvelles technologies de l'information. Folkworks est un projet qui se centre sur la musique traditionnelle.

3. Les projets travaillant avec des groupes particuliers

Shape London, par exemple, est un projet pour des personnes handicapées. Age Exchange est une organisation qui mène des actions (théâtre, travail sur la mémoire, etc.) auprès de personnes très âgées.

4. Les projets spécialistes de politique

Il y a un financement important qui émane, par exemple, des services de la santé ou de la justice pour mener des actions sur le terrain (dans les prisons, ...). Ces projets permettent aux politiques de développer les compétences de leurs services.

LES INITIATIVES TEMPORAIRES

Il faut distinguer 3 formes courantes :

1. L'artiste « en résidence »

L'année de l'artiste en 2000 consistait à placer un artiste dans une situation (école, hôpital, quartier, ...) pour mener un travail avec les personnes concernées par ce lieu.

2. Les programmes d'art public concerne toutes les possibilités d'insertion d'un travail artistique dans un environnement.

Dans le cadre de « The Angel of the North », Gateshead est un sculpteur qui a travaillé pendant plus d'un an avec les habitants de la Ville. Ce travail à long terme est essentiel et a joué dans la réception positive de l'œuvre.

3. Les programmes éducatifs des grandes institutions (opéras, musées, ...)

Ceux-ci ont une responsabilité vis à vis des personnes généralement exclues des lieux culturels, qui ne viennent pas spontanément à leurs spectacles.

Ces exemples donnent ainsi une idée de la diversité des projets qui existent en Angleterre.

QUELQUES VALEURS

La plupart des artistes et associations partagent cette idée que l'art existe pour tous. Nous pouvons faire ici un parallèle avec la parole. Tout le monde possède un langage et tout le monde peut être artiste, même si nous n'avons pas tous les mêmes talents. Ainsi, l'art existe pour tout le monde. La création est ouverte à tous.

Ensuite, une seconde valeur est que ceux qui prennent part doivent déterminer leurs propres buts et désirs. Les projets visent à établir des rapports égaux entre les participants.

Enfin, la participation active à la culture offre des conséquences positives.

LES RESULTATS INDIVIDUELS

D'après mes recherches, les résultats de la participation à un projet artistique sont :

- l'acquisition de nouvelles compétences et expériences. Par exemple, dans le cadre du projet « Use Ornaments », 80% des participants pensent avoir acquis de nouvelles compétences.
- la création de nouvelles amitiés. Par exemple, dans le cadre du projet « Use Ornaments », 90% des participants se sont fait de nouveaux amis.
- l'acquisition d'une plus grande confiance en soi. Par exemple, dans le cadre du projet « Use Ornaments », 84 % des participants se sont sentis d'avantage « capables d'agir ».

LES RESULTATS COMMUNAUTAIRES (OU LE RENFORCEMENT DE LA VIE ASSOCIATIVE)

Je parlerai, ici, de l'association Fèis Rois qui travaille dans le Nord Ouest de l'Ecosse. Depuis 20 ans, cette association travaille dans la musique traditionnelle et propose toutes sortes d'activités d'éveil, de découverte, de pratique auprès des publics plus jeunes, des populations immigrées, des touristes, ... Cette longue expérience leur a permis de renforcer leurs capacités d'auto-gestion et de gestion de fonds publics.

LES RESULTATS CULTURELS

Au début des années 90, l'Angleterre a vu naître une politique qui visait à faire sortir les personnes malades mentales des institutions et à les intégrer au sein de communautés. Un projet d'écriture et de photographie a ainsi été mené par des personnes malades de l'hôpital de Pastures avec deux artistes (Rosie Cullen et Ross Boyd). Deux volumes (« Looking Back » et « Looking For ») ont été créés ainsi qu'une exposition photographique.

Il est très important de présenter et faire circuler les créations issus de ces projets. La grande valeur de la culture est de permettre aux gens de réfléchir sur leur situation, de penser leur identité, de communiquer leurs pensées et visions du monde, de devenir acteurs de changement.

Il faut aussi reconnaître et évaluer les difficultés et problèmes rencontrés. Les bonnes pratiques, l'expérience, les connaissances et la volonté sont les moteurs de la réussite d'un projet. Dans le cadre du projet « Use Ornaments », 10% des participants avaient eu des problèmes. Ces difficultés sont diverses : manque de temps, d'écoute, tensions, etc.

QUELQUES PRINCIPES

Je terminerai avec quelques principes proposés dans le cadre d'un travail initié par le Ministre de la Culture en Angleterre sur le rôle de l'art et du sport dans la lutte contre l'exclusion. Chaque situation est différente et personne ne peut jamais définir précisément comment se déroulera un projet. Cependant, d'après mon expérience, les projets qui se développent en fonction de ces principes ont plus de chance de réussir.

1. Valoriser la diversité
2. Assurer le contrôle local (et impliquer directement les participants dans un projet)
3. Soutenir le bénévole (important dans le développement de la vie associative)
4. Forger un partenariat équitable entre les sources culturelles et sociales
5. Établir des buts en commun, légitimes pour tous les acteurs
6. Réagir avec flexibilité
7. Assurer un développement durable
8. Rendre la qualité prioritaire
9. Renouer avec le quotidien

En guise de conclusion, je citerai simplement Richard Sennett « *L'autonomie consiste à accepter chez les autres ce que l'on ne comprend pas en eux. En ce faisant, le fait de leur autonomie est traité comme égale à la votre* ». (« Respect » 2003).

IV. 1. 3. DÉVELOPPER LES LIENS, AMÉLIORER L'ACCÈS. UNE EXPLORATION DE L'IMPACT SOCIAL DU SPORT

John VINCKE, Professeur à l'Université de Gand – Département de sociologie.

Marc CLOES, Professeur à l'Université de Liège – Département des Activités physiques et sportives.

Les relations qu'entretiennent le sport et la société sont passionnantes, changeantes et difficiles à cerner de manière objective. Le sport fait mouvoir et s'émouvoir. Il a une dimension éthique et sociale. La Fondation Roi Baudouin s'est intéressée de près à ce phénomène. Cette approche s'est traduite par une série d'appels à projets, de publications, de rapports et de séminaires. La publication *Développer les liens, améliorer l'accès – Une exploration de l'impact social du sport* rédigée par les professeurs Marc Cloes et John Vincke, propose un compte rendu de cette exploration prospective.

Leur travail souligne l'énorme potentiel du sport par rapport à la cohésion sociale et ouvre aussi des perspectives concrètes. Ainsi, du côté francophone, le développement d'un site internet a été confié au Réseau Sport de Quartier. Il proposera des informations pratiques, des conseils, des projets fonctionnels, des liens pertinents, etc. La publication met en avant l'importance de créer des possibilités locales de sport et de loisirs sportifs. Elle plaide avec obstination en faveur d'une plus grande accessibilité des infrastructures sportives et propose de nombreux exemples de bonnes pratiques. La démarche n'est peut-être pas neuve, mais exige toujours la même persévérance.

Cette publication peut être téléchargée gratuitement à partir du site www.kbs-frb.be de la Fondation Roi Baudouin.

IV. 1. 4. L'EXPÉRIENCE DE BANLIEUES D'EUROPE

Jean HURSTEL, Président du Réseau culturel européen *Banlieues d'Europe*.

Né en 1990 en Lorraine, le réseau *Banlieues d'Europe* s'est constitué autour d'acteurs culturels, d'artistes, de militants, de chercheurs, conscients de la nécessité de croiser leurs pratiques, d'échanger leurs informations, de sortir de l'isolement pour évaluer, repenser et faire valoir les projets d'action culturelle naissant dans les périphéries urbaines en Europe.

Installé à Strasbourg depuis 1996, le réseau compte à son actif l'organisation de six rencontres internationales, la participation à un nombre important de séminaires et de formations, la publication d'actes et d'ouvrages de référence sur les questions de la démocratisation culturelle. Par ailleurs, *Banlieues d'Europe* est aujourd'hui un véritable lieu de ressources de l'innovation culturelle et artistique en Europe. A ce titre, cette association capitalise les expériences et les projets naissant dans les périphéries urbaines, met en relation des artistes, répond à des propositions d'échanges à l'échelon européen, participe de l'évaluation des projets et de l'expertise des questions de la démocratisation de la culture et reste ouvert aux diverses demandes en provenance des artistes, des associations, des collectivités.

L'intervention de Jean Hurstel comporte 9 points :

1. Pour commencer, il faut définir la culture. Parmi 2325 définitions, je retiendrai celle de la culture comme patrimoine et création contemporaine et celle de la culture comme ensemble des représentations, valeurs, comportements d'un groupe social définis par le temps et l'espace. Le temps est celui des générations, d'une époque historique. L'espace est celui de la diversité culturelle urbaine.
2. Ensuite, qu'est-ce que la démocratie ? *Demos-kratos* est le pouvoir du peuple d'instituer ses propres lois. Une société qui s'auto institue et qui ne se réfère plus aux traditions, à la religion aux paroles des ancêtres. En ce sens, la démocratie est toujours en évolution. Nous avons toujours besoin d'instituer à nouveau la *libido formandi* Culture et démocratie. Il s'agit donc de lier l'imaginaire et le symbolique. Les forces de l'imagination donnent une pulsion pour inventer sans cesse de nouvelles formes et repères dans nos sociétés.
3. Qu'est-ce que l'exclusion ou la désaffiliation ? C'est un ensemble de positions sociales assez floues qui désignent un ensemble de populations encore plus flou. Qu'y a t-il de commun entre le cadre au chômage, le SDF alcoolisé depuis 20 ans et le jeune immigré qui ne trouve pas de boulot ? Rien. Sinon l'avantage pas négligeable de faire peur et d'attirer l'attention des médias. Ceux qui travaillent, on les culpabilise en les traitant de nantis privilégiés. Les grèves dans le secteur privé en France ont été divisées par cinq, alors que celles du secteur public ont été multipliées par deux. On a voulu faire peur, créer de l'insécurité sociale.
4. Qu'est-ce qu'un travail culturel, qu'un travail social ? Le travailleur social traite, par exemple, l'accompagnement social du chômage et les déclassements sociaux dans la réalité des procédures d'aide sociale. Le travailleur culturel s'occupe lui de la dimension symbolique et imaginaire d'une population particulière. Par exemple : François Bon à Nancy travaille avec des SDF et a mené un projet avec un photographe. Il y a un accompagnement à la fois social et artistique de ce travail. Ils sont tous les deux liés. L'un s'occupe de la réalité et l'autre de l'expression d'une population et de l'image, à travers la photographie, que celle-ci a d'elle-même.
5. Qu'est-ce qu'un habitant, un cas social ? C'est avant tout un sujet. La culture est lien social, le sujet c'est celui qui parle à celui qui parle. La parole est première car chacun d'entre nous est plongé dans le langage. Le langage c'est « le poumon du monde » chez les Dogons, la

« Maison de l'Etre » chez Heidegger. Nous sommes tous formés par la grande chaîne du langage, qui nous vient du passé et qui nous projette vers l'avenir. Romans familiaux, épopées collectives forment le tissu qui nous enveloppe et qu'en même temps nous tissons à nouveau. La parole permet l'expression artistique. Ainsi, j'ai mené à Strasbourg un travail sur les pères dans l'immigration. Actuellement, la coupure entre les générations est énorme. Les fils ne trouvent plus de rapport au père. Or, c'est le père qui introduit à la culture. Le travail mené permettait de comprendre la problématique sociale et culturelle de ces quartiers.

6. Comment introduire le sujet à la culture ? Le sujet est déjà inclus dans un ensemble de représentations et de valeurs qui lui sont propres. Il préfère Star Academy à Arte. Pourquoi ? L'effort immense d'accès à la culture démocratisée a été un relatif échec. Seulement 10% de la population diplômée de l'université des classes moyennes y a accès. 90% en sont donc exclus de fait. Article 27 est le symptôme de cet échec. Le Théâtre Action qui a pour but de mobiliser les populations tend de jeter des ponts entre le travail social et culturel. Par exemple, nous avons travaillé à Strasbourg avec Armand Gatti et 80 jeunes « exclus ». Pendant un an, nous avons fait venir des universitaires, chercheurs et réfléchi ensemble, avec ces jeunes, aux questions scientifiques les plus contemporaines. Ce travail de réflexion était accompagné d'un travail théâtral à long terme qui a abouti à 4 jours de représentation. Pratiquement tous ces jeunes ont trouvé du travail depuis !

7. Relier l'expression populaire à la culture (patrimoine et création), c'est possible. Ainsi, Daniel Reuters, sculpteur, travaille avec des jeunes sortant de prison. Pendant 6 mois à un an, ils font de la sculpture. Leurs créations sont vendues et les bénéfices permettent d'assurer le fonctionnement de l'atelier.

8. L'unité de cette démarche, c'est le projet artistique mené avec des citoyens. Il s'agit donc de reprendre la parole et de constituer un forum citoyen, où les situations figées se remettent à bouger, où l'imagination, les forces créatrices reviennent au pouvoir et remettent en cause le pouvoir établi. Cela s'appelle la démocratie culturelle.

9. L'exclusion, la pauvreté, la précarité ont une cause. Ne s'occuper que des conséquences n'a pas de sens. L'enjeu, lui est politique. Imaginer des formes, c'est imaginer à nouveau le Monde où nous vivons.

Il faut dépasser ces vieux clivages entre social, socioculturel et artistique. De nouveaux partenariats doivent être créés. En Belgique, vous avez un réseau incroyable de centres culturels locaux. Ces derniers peuvent être des outils extraordinaires pour les CPAS. Ensemble, ils pourront travailler sur le terrain et inventer de nouvelles solidarités.

IV. 2. LES ATELIERS

IV. 2. 1. WORKSHOPS (FLANDRE)

Workshops 1. Importance de disposer d'une assise locale

Thème :

Atelier sur l'importance des partenariats dans le cadre de l'utilisation du subsidie.

Modérateurs/orateurs :

Steven Slos : coordinateur de la politique culturelle, Bruges

Bart Hollevoet : CPAS de Bruges
Magali De Vijlder : CPAS de Renaix

Contenu :

La collaboration coûte de l'argent et les ressources nécessaires ne sont pas toujours disponibles. Une assise économique locale est donc nécessaire.

Faut-il, en cas d'élaboration d'un système de réductions au niveau local et avec divers partenaires, inclure des éléments purement commerciaux dans l'offre également ?

Le recours à des intermédiaires est complexifié par l'obligation de se limiter aux seuls usagers du CPAS, actuellement imposée par l'arrêté royal. Les gens renoncent à l'idée de faire l'objet d'une enquête financière. Le sujet reste controversé.

Comment faire coïncider au mieux la politique fédérale avec la politique régionale (et locale) flamande ?

La répartition en deux tranches complexifie le principe de l'élaboration d'initiatives par les organisations. Comment intégrer dans un projet l'indispensable notion de continuité, sans être certain de la continuité des moyens ?

Le défi consiste à persister à vouloir atteindre les personnes qui ne font pas encore usage de la mesure.

L'objectif est d'accroître la participation culturelle des groupes fragilisés. Il importe dès lors de faire en sorte que la culture soit davantage en phase avec le monde dans lequel les individus évoluent.

La collaboration permet d'influencer l'offre elle-même et de réclamer une attention accrue envers l'élaboration d'une offre davantage axée sur les préférences du groupe-cible.

Les velléités de collaboration sont souvent découragées par le travail accru que celle-ci entraîne.

CPAS et commune semblent mal connaître leurs terrains d'action mutuels, ce qui engendre des attentes et des prises de position erronées.

Workshops 2. Entre rêve et réalité

Thème :

Atelier sur les difficultés rencontrées dans le cadre de la mesure et de la recherche de solutions.

Modérateurs/orateurs :

Koen Dresselaers : CPAS de Louvain

Marjolijn Druyts : CPAS de Tervuren

Nathalie Debast : Association des villes et communes flamandes

Hilde Plas : Association des villes et communes flamandes

Contenu :

La première tranche devant être épuisée dans des délais extrêmement brefs, plusieurs CPAS ont commencé par consacrer le subsidé au financement d'initiatives existantes. L'élaboration de réseaux exige en effet de disposer de temps en suffisance et de n'être soumis ni à une pression excessive en terme de dépense des ressources ni, d'une manière générale, à une charge de travail exagérée au sein du CPAS.

Le service social doit avoir à cœur de résoudre les problèmes. Or, la charge administrative à laquelle sont soumis les CPAS peut constituer un obstacle sur ce plan.

La mesure est prolongée d'un an. L'incertitude à propos de l'avenir n'encourage pas la concertation avec les autres acteurs de la commune. Il est difficile d'investir dans une initiative à court terme, d'où la notion de continuité est absente.

Un élargissement du groupe-cible est réclamé.

Certains CPAS refusent de confier à des organisations l'élaboration de projets au profit du groupe-cible. Ils craignent parfois de générer des attentes. Une bonne communication est essentielle.

Les CPAS qui choisissent de ne faire usage que des deux premières possibilités offertes par l'arrêté royal (demandes individuelles) clôturent souvent leur action sur un solde excédentaire. Le financement d'organisations chargées d'élaborer des projets permet de dépenser les ressources à bon escient. Le CPAS d'Etterbeek, par exemple, a lui-même demandé à des partenaires qu'ils lui « fournissent des projets ». Il s'est ainsi vu soumettre des projets divers et variés, à chacun desquels il a consacré un petit montant (1000-1500 euros). Il est pertinent de préférer les systèmes de réduction existants dans les communes à la mise en place de circuits parallèles à l'intention des seuls bénéficiaires du CPAS.

Une certaine ouverture d'esprit de la part des CPAS, des acteurs culturels et sportifs ainsi que des administrations des villes et des communes est indispensable.

Un certain montant doit être consacré au financement de l'accompagnement, des frais de gestion et du travail en général. Ainsi le CPAS d'Eeklo a-t-il engagé, dans le cadre de l'article 60, une ressource qui a assumé la charge de travail supplémentaire induite par l'application de l'arrêté royal. Cette mesure n'est toutefois pas simple à mettre en œuvre.

Il est important de collaborer avec des projets disposant d'une expérience en matière de participation culturelle des groupes socialement fragilisés. Une expérience et une expertise considérables dans les domaines des seuils et des méthodologies, par exemple, existent d'ores et déjà. Cette expertise doit être dévoilée. Les communes au sein desquelles un plan de politique culturelle a été élaboré et qui disposent d'un coordinateur de la politique culturelle ne peuvent se dispenser de tirer parti des possibilités qui y sont liées. Le décret sur la politique sociale locale permet lui aussi d'accentuer la collaboration avec les acteurs culturels et sociaux.

L'administration doit faire connaître beaucoup plus rapidement sa décision à propos de l'octroi ou du refus de la deuxième tranche et payer celle-ci dans les délais.

La circulaire s'étant avérée peu claire, certains CPAS ont utilisé le subsidie pour financer des initiatives en cours, qui ne relevaient pas du champ d'application de l'arrêté royal.

Tous les travailleurs des CPAS ne disposent pas nécessairement de la compétence culturelle nécessaire – et que dire de la perception que certains d'entre eux ont de l'importance de la participation ? Il est également indispensable d'ôter de l'esprit des intermédiaires et des administrations l'idée selon laquelle les usagers doivent d'abord résoudre leurs autres problèmes et que la culture n'est qu'un « agrément ». Les expériences positives accumulées par les usagers peuvent influencer dans le bon sens le regard que les accompagnateurs portent sur la mesure.

Une interprétation élargie des initiatives possibles est demandée.

Certains parents refusent d'inscrire leurs enfants à une activité de peur de devoir leur refuser une réinscription l'année suivante faute de moyens. Le manque de clarté qui entoure les perspectives d'avenir doit être communiqué sans équivoque.

Une expérimentation doit souvent précéder une réflexion sur le long terme.

Tout CPAS baigne dans un environnement politique. Les fonctionnaires doivent faire preuve de loyauté envers les décideurs politiques. Chaque initiative doit être acceptable sur le plan politique, ce qui peut parfois exercer un effet inhibant.

Il est important d'intégrer un processus de facilitation de l'accès et de durabilité.

Le CPAS de Genk a défini son action sur la base du principe de l'intervention sur mesure. L'application de la mesure s'est révélée un succès total.

Il y a lieu d'accroître la collaboration entre les politiques flamande et fédérale. Exemple : une administration publique ne peut appliquer la règle des 80/20. Raison : les CPAS disposent déjà du subsidie accordé par l'arrêté royal. Ce n'est pas une raison suffisante. On parle ici de coût, alors que les seuils sont bien plus nombreux que le seuil purement financier.

Les CPAS non encore suffisamment motivés et convaincus doivent être incités au moyen d'exemples de bonnes pratiques. Il faut également oser mettre à plat les aspects posant problème comme, par exemple, les nouveaux seuils résultant de l'aspect stigmatisant des cartes de réduction et autres.

Workshops 3. Stimulation et accompagnement du groupe-cible

Thème :

La pratique démontre que les seuils auxquels se heurtent les usagers ne sont pas uniquement financiers. La motivation et l'accompagnement des usagers constituent un point d'attention sur lequel s'est penché cet atelier.

Modérateurs/orateurs :

Chris Haesendonckx : ASBL Recht-Op, Anvers

Annemie Wuyts : ASBL Recht-Op, Anvers

Martine Dobbeleire et trois usagers : CPAS d'Eeklo

Contenu :

Les personnes défavorisées se heurtent à deux grands groupes de seuils qui font obstacle à la participation :

Seuils techniques et pratiques : coût trop élevé, manque d'informations, sentiment de ne pas disposer de loisirs, refus de franchir le pas seul, manque d'accessibilité, difficultés posées par la garde des enfants.

Seuils internes (liés aux « sentiments ») : manque de motivation dû au statut, embarras lié au statut (gêne par rapport à sa propre situation), manque d'attrait pour une situation inconnue. L'information par courrier ne suffit pas. Les dépliants élaborés dans le but de contribuer à la stimulation et à l'accompagnement doivent être clairs, attrayants et compréhensibles.

Il est nécessaire d'« aiguillonner » les usagers, qui ne franchiront généralement pas le pas de leur propre initiative.

Prendre le temps de réellement connaître les usagers est indispensable.

Sûreté et sécurité sont de maîtres-mots dans ce domaine. Les utilisateurs doivent se sentir à l'aise. Au début, il s'agira souvent de les approcher en groupe et de les convier à des initiatives communautaires.

Il s'agit là d'un véritable trajet, qu'il convient de parcourir étape par étape. Il sera peut-être utile, au début, de préférer une initiative à caractère commercial qui attirera un public nombreux. Des activités moins « évidentes » pourront être proposées à un stade ultérieur.

Faciliter l'accès à la culture est une véritable gageure. D'aucuns auront par exemple besoin de se faire expliquer le contenu du spectacle auquel ils vont assister. Un certain bagage culturel peut parfois être requis.

Les organisations avec lesquelles le CPAS choisit de collaborer ne sont pas toujours au fait des petites sensibilités des bénéficiaires. On ne peut le leur reprocher, mais il est nécessaire de les sensibiliser sur ce plan. Cela dit, plusieurs communes proposent, à l'intention des personnes défavorisées, des initiatives que caractérisent des seuils peu élevés. Une

collaboration avec elles peut donc être envisagée. Le CPAS ne doit pas nécessairement se charger de tout.

Il est certain que la démarche est d'abord empirique, après quoi seulement l'on peut savoir ce qui plaît aux gens et comment présenter les choses.

La patience est indispensable. Il n'est pas question d'abandonner l'utilisateur qui arrive en retard ou qui a omis de se décommander. Il faut arrêter des conventions, mais toujours donner une nouvelle chance à son interlocuteur.

L'offre dite régulière n'est généralement pas adaptée aux besoins des usagers. Le pas à franchir pour accéder au circuit régulier est généralement trop grand.

Un véritable esprit d'équipe au sein du CPAS est essentiel – toute l'équipe doit soutenir le projet.

La facilitation de l'accès exige du personnel.

Un effort intense portera nécessairement ses fruits.

Des élans ponctuels sont insuffisants ; il est nécessaire de privilégier une politique structurelle.

Workshops 4. Le sport, un levier

Thème :

A quoi faut-il veiller lors du processus d'encouragement de la participation sportive des bénéficiaires ?

Modérateurs/orateurs :

Prof. John Vincke : université de Gand

Gerry Van de Steene : CPAS de Sint-Niklaas

Contenu :

La collaboration avec des associations sportives est précieuse pour plusieurs raisons :

L'intégration dans une association sportive revêt généralement un caractère durable, même en cas de suppression du subside.

La participation sportive contribue à l'élaboration d'un tissu social.

La pratique du sport est une forme active de loisirs.

Le seuil reste néanmoins élevé, si bien que la participation sportive exige de nombreux efforts. Il est donc nécessaire de « prendre les gens par la main » car ils ne franchiront généralement pas seuls le pas.

Les dépenses ne se limitent pas à la cotisation et à l'équipement : terminer l'entraînement devant un verre est, pour beaucoup de sportifs, un véritable rituel.

La participation en soi, c'est-à-dire le fait de pratiquer le sport, ne semble pas constituer la difficulté majeure. C'est le trajet vers la participation qui est truffé d'obstacles.

IV. 2. 2. WORKSHOPS (WALLONIE-BRUXELLES)

Atelier 1. Les activités sportives : une nouvelle perspective d'intégration sociale

Le sport est un vecteur d'intégration sociale. L'exploiter dans les pratiques des CPAS peut contribuer au développement d'une politique sportive globale. Pour ce faire, il s'agit de prendre en compte les particularités de la population concernée et de développer des stratégies originales.

Animateur : Marc Cloes (Université de Liège)

Témoignages :

1. Xavier Gobbo et participants au projet du CPAS de Sambreville
2. Laurent Fache et Vincent Arena de l'asbl Coup d'envoi

1. RALLYE VELO FAMILIAL, ORGANISE PAR LE CPAS DE SAMBREVILLE.

- L'idée d'initier un projet vient de la difficulté de toucher le public. Il a fallu lancer un projet de groupe. Le centre culturel local étant déjà très actif, il a été décidé d'initier un projet sportif, mais celui-ci était aussi prétexte à une découverte du patrimoine et de lieux insolites des environs. Ce « plus » culturel a pris de plus en plus d'importance, il a permis aux gens de se rencontrer.
- Le projet tient compte du contexte et de partenaires locaux.
- Le projet a aussi contribué à changer et dynamiser l'image du CPAS.
- Certains aspects importants ont été relevés : le fait de concrétiser un projet, la récompense du travail, l'intervention de bénévoles, la récurrence du projet. Celui-ci pourrait se développer (ex : s'inscrire dans la « Journée de la Mobilité »).
- Ce projet fédérateur a été un facteur de dynamisation et fût très bénéfique et valorisant pour les usagers. Ils ont ainsi participé activement à la vie sociale de la commune. En effet, le facteur le plus positif est l'apport « relationnel » : se faire connaître et connaître les autres personnes ainsi que le développement de liens sociaux entre les organisateurs, les participants et toute la population.

2. COUP D'ENVOI ASBL

L'asbl « Coup d'envoi » a été créé en 2003 par le CPAS de Liège et 13 autres CPAS de la région sur le modèle de l'asbl Article 27.

Double but : sport pour tous et insertion par le sport.

Au départ, il s'agissait d'aller à des manifestations sportives pour 1,25 euros, aujourd'hui l'asbl propose des activités : journées d'initiation sportive, opération « street basket », journée de marche, etc.

L'asbl organise les activités mais ce sont les associations qui assurent l'encadrement.

Atelier 2. Comment sensibiliser et accompagner les bénéficiaires ?

La réduction des prix pour la diffusion culturelle et la participation à des ateliers d'expression artistique sont des étapes à franchir. Cependant, ce n'est pas suffisant pour que chacun s'approprie l'espace culturel. Une réflexion sur la culture s'impose au préalable, avant d'aborder la question des outils concrets à mettre en place.

Animatrices : Laurence Adam et Catherine Legros, coordinatrices d'Article 27

Témoignages :

Céline Galopin et Mélina Kasvikis d'Article 27 – Région Bruxelles, Véronique Caruso, Catherine Palate et des participants au projet du CPAS de Namur.

Laurence ADAM souligne l'engagement plus prégnant du service public fédéral de l'intégration sociale au niveau de la culture. Le caractère structurel du subsidie est une bonne chose mais il faut faire plus. En particulier pour tout ce qui concerne le développement de projets et donc l'engagement de personnes pour le faire.

Plusieurs points sont évoqués :

1. LE RÔLE DE LA CULTURE DANS LES CPAS

Ce n'est pas toujours évident. Il faut que les travailleurs sociaux aient une motivation personnelle. Il faut prendre conscience, à l'avenir, que l'accès à la culture et aux manifestations culturelles est un pas énorme vers l'autonomie personnelle.

2. AR 08.04.03

10 conventions ont été passées entre Article 27 et des CPAS bruxellois. L'écueil des projets ponctuels c'est donner et reprendre après. Ceci pose quelques questions d'ordre moral. Sans parler de l'aspect qualitatif qui demande du temps.

3. LA MOBILITÉ

L'accès à la culture c'est non seulement avoir son ticket pour 1,25 euros mais également les titres et les moyens de transport.

4. CRÉATION DE RÉFÉRENTS CULTURELS PAR ARTICLE 27

Ces référents ont pour rôle de sensibiliser à la culture. Cependant, ils doivent être formés à l'environnement social des usagers.

5. PROJET D'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL- CPAS IXELLES

Initiation à un atelier sur la culture avec la technique du photolangage. Il y a une personne de contact et une personne de terrain. Cette dernière est le référent culturel. Ces deux personnes permettent la centralisation et la stimulation des demandes. Il a donc fallu sensibiliser l'ensemble des travailleurs sociaux à la notion de référent culturel. Le groupe a ensuite été constitué. Les demandes culturelles ont été exprimées, entre autres, grâce à la méthode du photolangage. Les activités ont finalement pu être organisées. Il s'agit donc d'un processus relativement long qui demande souplesse financière et organisationnelle.

Les points positifs du travail dans l'urgence, c'est la mise rapide au travail. L'implication des personnes est d'autant plus importante. L'implication personnelle est l'une des clés pour retrouver confiance en soi et se projeter dans l'avenir.

Atelier 3. Les projets culturels pour, par et avec les bénéficiaires

Les résultats positifs de la participation à des projets culturels sont nombreux. Parmi ceux-ci, l'insertion socioprofessionnelle. Quelques principes de base contribuent à leur succès.

Animateur : François Matarasso, animateur culturel et consultant

Témoignages : Joël Veugeulen et Daniel Maloux du CPAS de Mons

Une « bonne pratique » n'est pas toujours applicable telle quelle. Il y a de nombreux facteurs à prendre en compte. Il ne s'agit pas seulement d'imiter la forme du projet mais d'analyser les choses en profondeur.

CREATION D'UNE CELLULE D'INSERTION SOCIALE AU CPAS DE MONS

La subvention est à la base de la création d'une cellule d'insertion sociale. Le service d'insertion socioprofessionnelle existait depuis longtemps, centrée sur la préformation. L'objectif étant de préparer les personnes à entrer dans des filières « normales ». Cependant, devant l'importance des demandes de mise à l'emploi, les activités se sont déplacées vers l'emploi. Il s'avère que bon nombre de personnes ne sont pas prêtes à entrer dans ce mécanisme. Cette situation mène à l'exclusion.

La création d'une cellule « en amont », travaillant sur les compétences de base, via des activités transversales est née de ce constat.

Le CPAS s'est également inspiré des expériences réussies (activités d'accrochages) menées depuis 1996 pour les allochtones.

Les objectifs étaient de mettre en place des activités accessibles à tous les usagers, aboutissant à un résultat, une production, et qui s'inscrivaient dans une logique d'insertion. L'idée est aussi de révéler, d'aider à prendre conscience des capacités, des talents des gens, de leur donner confiance en eux. Ces compétences étant utiles pour un futur job !

Plusieurs journées « découvertes » ont été organisées, des conventions avec des partenaires locaux ont été signées selon le même principe qu'Article 27 mais avec des lieux plus « commerciaux » (ex : des chèques cinéma avec Imagix Mons, salle multimédia) et aussi pour le sport (club de rugby, abonnements sportifs, création d'une équipe de foot multiculturelle à l'initiative des usagers).

En un an, plus de 300 personnes ont participé à ces projets avec un taux de satisfaction excellent et des résultats surprenants. L'objectif est que le « bouche à oreille » fonctionne et que le projet se développe. L'Université de Mons se charge de l'évaluation.

COMMENT REUSSIR UN PROJET ?

François Matarasso analyse les principes de base de la réussite du projet.

- Un projet innovant avec pour commencer un public pas trop difficile. L'idéal est de travailler avec un groupe de gens qui ont fait une démarche.
- Ne pas se fixer sur les problèmes des gens mais sur leurs capacités.
- Il est important aussi de travailler avec des personnes extérieures au CPAS. Les rapports sont différents. Il n'y a plus de rapport de hiérarchie, de dépendance...
- Donner confiance aux gens. Aboutir à une production permet de renouer avec la réussite. Il faut leur proposer une série d'ouvertures, de découvertes, de nouvelles possibilités, de nouveaux horizons.
- Révéler les capacités de chacun.
- Proposer un programme « agréable » qui donne envie de participer, qui ne soit pas un fardeau.

Des activités centrées sur une discipline intégrale (avec ses règles) qui ne soit pas imposée, mais qui vient naturellement. Pour cela il est important de faire appel à des professionnels. Le mélange des publics est un aspect important. Il a un effet entraînant.

A l'intérieur de la cellule insertion sociale de Mons, la relation avec les travailleurs sociaux n'était pas basée sur les liens « financiers » habituels ni une aide sociale complémentaire. Il s'agit de construire quelque chose avec les gens, dans le cadre d'un projet de formation, un « plus », une identification des compétences et attitudes utiles pour la recherche d'un emploi. Il faut apprendre aux gens à parler d'eux-mêmes positivement.

COMMENT PRENDRE EN COMPTE L'INTERET DES USAGERS ET COMMENT LES SENSIBILISER ?

Les enquêtes nécessitent du temps. A Mons, les travailleurs sociaux se sont substitués aux usagers et ont proposé différentes « portes d'entrées » afin d'offrir un large éventail de possibilités et de répondre aux aspirations du plus grand nombre.

En fait, si les personnes ne sont pas habituées, elles auront du mal à exprimer leurs envies. Il faut provoquer leurs réactions.

Par exemple : En Colombie, des enfants ont eu le choix entre la danse contemporaine, la danse hip hop ou la danse traditionnelle. C'est la danse contemporaine qui a eu le plus de succès !

UNE INFORMATION PAR VOIE POSTALE NE DONNE GENERALEMENT PAS DE RESULTAT.

A Mons, ils ont fait des propositions aux gens qui avaient fait une démarche, « en demande » (sans avoir d'idée précise), des usagers à qui l'on n'avait rien d'autre à proposer.

La deuxième étape est le « bouche-à-oreille ».

Il faut créer l'empathie, aller à la rencontre des gens, établir une relation de confiance.

La confiance, c'est aussi la certitude de ne pas perdre quelque chose.

Le succès du projet n'est jamais garanti mais ce qu'on peut garantir c'est que la personne ne regrettera pas d'avoir participé et ne pense pas qu'elle s'est fait avoir, que cela ne valait rien.

Atelier 4. Le partenariat avec les opérateurs sociaux et culturels locaux

Des actes sociaux peuvent impliquer des activités artistiques dans une dimension territoriale urbaine ou rurale. L'atelier s'intéressera à cette nouvelle dimension de l'action sociale et culturelle.

Animateur : Jean Hurstel, Président de Banlieues d'Europe.

Témoignage : Yves Broodcoorens du CPAS de Montigny-Le-Tilleuil.

Jean HURSTEL introduit l'atelier en posant la question de la charité. Selon lui, l'offre culturelle se situe à deux niveaux : une offre culturelle pour les riches et une offre culturelle pour les pauvres. A partir de cette question, une réflexion est menée à travers l'expérience de Montigny-le-Tilleuil. Comment interpellier les usagers, comment et qui doit identifier les opérateurs culturels ?

Le point positif de ce subside, selon Jean HURSTEL, c'est qu'on a pu parler de la culture au sein de sa propre institution. C'est un point positif. Des questions nouvelles peuvent dès lors être posées : Comment situer le travail social en complémentarité avec le travail culturel ?

Comment situer le travail individuel dans une institution collective ? La force de ce type de démarche, c'est que la création de groupes au sein de structures sociales permet de faire le relais avec les opérateurs culturels. C'est pourquoi, les centres culturels doivent être des partenaires privilégiés pour les CPAS. Et vice et versa. D'ailleurs, Jean HURSTEL se

demande pourquoi les CPAS ne travaillent pas plus intensément avec les centres culturels régionaux. La réponse se trouve peut-être dans l'accès aux moyens de transports mais pas seulement.

IV. 3. EXEMPLES DE CAS EXPOSES LORS DU COLLOQUE (FLANDRE)

IV. 3. 1. LE CPAS D'EEKLO

Quoi ?

Le CPAS d'Eeklo a recruté, dans le cadre de l'article 60, une personne qu'il a chargée de donner corps à la mesure et de la mettre en œuvre en son sein. Les usagers ont ainsi été amenés à profiter avec un minimum d'efforts de l'offre existant dans la commune ainsi que des initiatives organisées par le CPAS.

Comment ?

Le CPAS d'Eeklo a parcouru un véritable processus d'apprentissage. Ayant constaté la quasi impossibilité dans laquelle il se trouvait d'encourager, par le biais d'une lettre, les bénéficiaires à faire usage de l'offre mise à leur disposition, le « responsable du projet » a dans une première phase procédé à une inventorisat ion de l'offre communale et pris contact avec les organisations locales pour étudier les opportunités de collaboration avec elles. Il s'est ensuite attaché à faire connaissance avec les usagers et à se familiariser avec leurs besoins. Un bureau a été spécialement aménagé en pièce « à thèmes » (sport, culture, cuisine,...) dans l'objectif d'« aiguillonner » les utilisateurs. Pour certains d'entre eux pourtant, le seuil menant à ce bureau s'est avéré trop élevé encore. Le « responsable du projet » s'est donc régulièrement assis dans la salle d'attente en compagnie des bénéficiaires, qu'il a entretenus à propos de leurs centres d'intérêts et des possibilités ouvertes par le subsid e. Des dépliants clairs et complets ont également été imprimés.

La première activité organisée a consisté en une sortie attrayante et à large échelle, conçue pour familiariser les usagers avec ce type d'initiative.

Les activités de groupe ont été pensées en fonction des besoins des bénéficiaires – que ceux-ci ont dévoilés par le biais d'une boîte à idées, notamment. Le CPAS a en outre fait en sorte de proposer des initiatives extrêmement diversifiées afin de permettre à chacun de pratiquer une activité qui lui plaisait. Ainsi une visite de musée, mais aussi une journée « philosophie », ont-elles été organisées ; un groupe d'utilisateurs s'est réuni chaque semaine dans le cadre d'un atelier créatif ouvert grâce au subsid e, etc.

Résultats :

Privilégier un concept taillé à la mesure des utilisateurs porte ses fruits. Les participants à l'atelier créatif prennent eux-mêmes des initiatives : ils s'enseignent mutuellement des techniques, vont emprunter des livres de bricolage à la bibliothèque,... Franchir le pas menant à l'inscription à une académie, par exemple, demeure néanmoins difficile. Les intéressés ne s'extraient pas volontiers de la sécurité du groupe et ont besoin de pouvoir travailler à leur rythme et selon leurs propres capacités.

Les initiatives de groupe ont enregistré des succès divers : certaines activités ont attiré de nombreux participants, d'autres, moins. Une facilitation accrue, l'accompagnement des usagers dans la recherche de leurs centres d'intérêts et une information de qualité ont en outre permis de susciter un nombre important de demandes individuelles.

IV. 3. 2. LE CPAS DE BRUGES

Quoi ?

Il existe, depuis décembre 2002 à Bruges, une collaboration entre les organismes d'aide sociale, les organisations culturelles et le coordinateur de la politique culturelle.

Ce partenariat est né de la constatation selon laquelle de nombreuses personnes sont, pour des raisons financières et pour diverses autres raisons encore, privées de participer à la vie culturelle et sociale. L'objectif est donc d'éliminer de manière structurelle les seuils à la participation auxquels se heurtent les personnes défavorisées.

La collaboration est née d'une demande formulée par l'administration communale au CPAS.

Comment ?

Il s'agit d'établir, parmi l'offre considérable disponible à Bruges, une sélection d'associations, d'activités, de présentations,... que l'on proposera quasi gratuitement – tout en veillant à conserver un certain « niveau ». Les offres purement commerciales ne sont actuellement pas prises en considération.

Cinquante-trois organisations ont collaboré jusqu'en 2003.

Pour faire connaître le projet, une sélection des services susceptibles d'être impliqués dans celui-ci a été effectuée sur la base du Guide social de Bruges. Chaque offre est à l'heure actuelle portée à la connaissance de 56 organismes d'aide sociale. Les usagers du CPAS eux-mêmes sont invités à présenter le projet. Enfin, chaque activité est affichée dans les différents services du CPAS.

Les participants aux différentes activités ont souvent exprimé leurs réactions à propos de l'offre disponible et du fonctionnement des services impliqués. Leurs observations ont toujours été communiquées aux services concernés.

Résultats :

Un réseau élargi s'est développé. La collaboration avec les services culturels s'est d'emblée bien déroulée. Les organismes et services d'aide sociale ont, eux aussi, réagi avec enthousiasme à l'initiative.

Le taux de réponse est étonnamment élevé. Les personnes qui, pour toutes sortes de raisons, ne pouvaient participer précédemment, ont régulièrement pris part aux activités. Une évolution positive est donc constatée.

IV. 3. 3. LE CPAS DE RENAIX

Quoi ?

Le CPAS de Renaix est convaincu de l'importance de la participation culturelle et sociale. Il a toutefois jugé important, pour l'élaboration concrète de la mesure, de collaborer avec des acteurs expérimentés. Il estimait en effet qu'il lui serait difficile de se charger lui-même du recrutement dans la perspective de l'exécution de pareille mesure. Les gens ne décident pas spontanément de prendre part aux activités. Les seuils sont beaucoup plus nombreux que le seuil purement financier. Le CPAS entendait travailler rapidement et efficacement, ce qui lui paraissait difficile sans partenariats.

Si des initiatives de groupe ont été privilégiées, des demandes individuelles ont elles aussi été approuvées.

Comment ?

Différents partenaires s'étaient réunis par le passé déjà sur l'initiative du coordinateur du Fonds d'impulsion sociale.

Pour atteindre efficacement le groupe-cible, il était nécessaire d'en convaincre les membres par le biais des intermédiaires qui jouissaient de leur confiance.

Les organisations ont ainsi été invitées à soumettre leurs propositions au CPAS, qui les a examinées à la lumière des conditions imposées par l'AR. Cette méthode a évité au CPAS de devoir élaborer des initiatives, tout en lui permettant de proposer une offre très diversifiée.

Une évaluation approfondie avec tous les partenaires est par ailleurs prévue.

Résultats :

Le taux de réponse et l'enthousiasme des participants peuvent être qualifiés de très élevés. La collaboration avec les organisations s'est bien déroulée, bien que le système du paiement en deux tranches l'ait rendue difficile.

I.V. 3. 4. LE CPAS DE SAINT-NICOLAS

Quoi ?

Le CPAS de Sint-Niklaas voulait proposer un certain nombre d'initiatives à ses bénéficiaires, parmi lesquelles la facilitation de l'accès au sport. Un trajet intéressant a été parcouru dans ce cadre.

Comment ?

Le CPAS a commencé par prendre contact avec toutes les associations sportives affiliées au Conseil des sports, auxquelles il a communiqué le contenu de l'AR et qu'il a conviées à une rencontre organisée en ses locaux. Onze associations locales se sont rendues à cette réunion, à l'occasion de quoi des idées ont été échangées et une convention, conclue.

Les principaux éléments de cette convention sont les suivants :

Engagement, dans le chef de l'association, de s'ouvrir davantage aux usagers et à leurs enfants, ceci dans le cadre de leur fonctionnement ordinaire.

Remise, par le CPAS, d'une attestation en vertu de laquelle les usagers peuvent se faire connaître en tant que tels par l'association. Garantie de discrétion vis-à-vis des utilisateurs dans le chef de l'association. Paiement de 80 % du prix par le CPAS à l'association directement, le solde étant à charge de l'utilisateur. Ces mêmes dispositions valent pour

l'achat de matériel. Engagement, dans le chef de l'association, de consentir des efforts particuliers pour recruter des usagers du CPAS et leur permettre de prendre part au maximum aux différentes activités.

Les clubs de football ont été invités séparément. La convention conclue avec eux prévoit l'application de la clef de répartition 80/20 à la souscription d'abonnements.

L'intégralité de la réglementation a été annoncée par lettre, par des affiches apposées dans la salle d'attente et dans les locaux où se déroulent les entretiens, par un article paru dans la « Stadskroniek », par un communiqué de presse publié dans tous les journaux ainsi que par la télévision régionale. Une réunion d'évaluation avec tous les clubs est prévue.

Résultats :

Quinze jeunes ont fait usage de la mesure, dont sept pratiquent désormais un sport de combat, cinq sont affiliés à un club de football et trois, à un club de gymnastique. Deux adultes se sont en outre inscrits dans un club de marche et un pratique un sport de combat. Sept personnes ont souscrit un abonnement au football.

La collaboration avec les associations sportives ouvre d'intéressantes perspectives d'avenir.

IV. 3. 5. LE PROJET « EEN PAAR APART » DE L'ASBL RECHT-OP (ANVERS)

Quoi ?

Le projet « Een paar apart » entend permettre aux personnes défavorisées d'élargir leur réseau social grâce à la culture.

Comment ?

La culture a été choisie comme vecteur de rencontres entre des personnes ayant un contexte social de pauvreté et d'autres participants. L'initiative revêt la forme de « soirées café » organisées deux fois par semaine, au cours desquelles les participants font mutuellement connaissance et conviennent d'assister en duos (pauvre et non pauvre) aux activités culturelles de leur choix.

L'ASBL a rapidement relevé une série de seuils qui découragent la participation des personnes en situation de pauvreté, auxquels elle tente dès lors de remédier. Frais d'entrée, frais de transport et garde d'enfants sont payés par le projet. Les informations relatives à l'offre culturelle sont réunies par les travailleurs du projet et communiquées à l'occasion des soirées café. Les baby-sitters sont recrutés par « Een paar apart » et mis au travail en concertation avec les intéressés.

L'ASBL a constaté l'existence d'autres entraves, moins visibles, encore. Il s'agit de seuils beaucoup plus complexes, dus au sentiment profondément enraciné de dévalorisation par rapport à autrui.

Résultats :

Le projet est une réussite. Le CPAS d'Anvers veut d'ailleurs adopter pour lui-même la méthodologie de « Een paar apart » par le biais de deux projets-pilotes, qui seront financés avec les moyens du subsidie.

Il est motivant de constater que l'ASBL « Recht-Op » rend accessibles ses connaissances à propos des seuils, sensibilisant ainsi les organisations/services/pouvoirs publics à cette problématique et les encourageant à adopter un mode de fonctionnement axé sur la réduction desdits seuils.

IV. 3. 6. DE FACTOR Y (LOUVAIN)

Quoi ?

De Factor Y est un atelier d'art ouvert aux habitants des quartiers défavorisés de Louvain. L'atelier se veut un lieu de développement de produits créatifs, qui trouveront ultérieurement leur place en dehors de lui.

De Factor Y est né d'une initiative de l'équipe Algemeen Maatschappelijk Werk (« travail social général ») du CPAS de Louvain qui, dans le cadre de son projet d'intervention sur mesure, ressentait le besoin de réunir les gens en un lieu où ils pourraient, ensemble, exercer leur art.

Comment ?

Le fonctionnement du projet est assuré par deux membres du personnel et suivi par une commission d'experts (constituée de trois membres du secteur social) ainsi que par un « Groupe de travail Culture ».

L'objectif étant d'atteindre les individus les plus fragilisés, un accent particulier est mis sur la facilitation de l'accès par le biais des organisations locales actives au niveau des personnes défavorisées. Les intervenants sont particulièrement soucieux de permettre aux usagers de se sentir en sécurité et d'être « eux-mêmes » au sein de l'atelier. L'accès est entièrement gratuit.

Les participants commencent par expérimenter les divers matériaux et techniques, après quoi ils peuvent se consacrer aux matériaux et techniques de leur choix. Des visites de musées sont régulièrement organisées.

Une attention particulière est accordée à la visibilité des œuvres, par l'organisation d'expositions et l'exécution de projets externes (décoration de locaux en vue d'une fête de quartier, par exemple).

Résultats :

De Factor Y attire de plus en plus de gens, dont les talents artistiques s'améliorent de jour en jour. Les intéressés prennent confiance en eux et progressent. L'atelier exerce par ailleurs une fonction importante de rupture de l'isolement social. Avoir l'opportunité de participer trois jours par semaine à une activité permet enfin aux utilisateurs de mieux planifier leurs occupations et confère à leur vie quotidienne davantage de structure.

IV. 4. LES BONNES PRATIQUES DU COLLOQUE (WALLONIE-BRUXELLES)

Les initiatives suivantes sont une partie des diverses initiatives réalisées au sein des CPAS. Notre objectif dans ce rapport est d'approfondir quatre démarches qui émanent de petits, moyens et grands CPAS. Notre choix a été motivé par l'originalité de la démarche. Nous avons donné la parole à ceux qui ont mis en place à leur projets, afin qu'ils nous expliquent les étapes de la réussite de leur travail.

IV. 4. 1. LE CPAS DE MONTIGNY-LE-TILLEUIL – LA BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE

Monsieur Bernard ANTOINE, secrétaire du CPAS de Montigny-le-Tilleul, nous explique comment le subsidie a été directement mis en relation avec les ressources sociales, culturelles et institutionnelles présentes sur son territoire :

Quand on a reçu le subsidie, on s'est demandé ce qu'on allait en faire. La législation préconise de mettre en place une activité culturelle et sociale pour un public de « pauvres ». Nous nous sommes interrogés sur les ressources de la commune et nous avons également pris en compte les demandes des personnes que nous avons rencontrées individuellement. Montigny-le-Tilleuil compte 39 bénéficiaires du RIS et 21 personnes en accueil étranger. Ils n'étaient pas spécialement attirés par le sport ou d'autres animations extérieures d'autant plus que ces personnes ont un peu du mal à quitter leur commune. Il fallait donc trouver quelque chose en interne qui leur permette même de sortir de chez elles. On a constaté qu'une série d'entre elles allaient à la bibliothèque. Nous avons donc pris contact avec la personne responsable de la bibliothèque. Avec elle, nous avons essayé de comprendre et d'analyser ce qu'on pouvait faire pour nos usagers. (...) On s'est rendu compte qu'ils ne savaient pas lire, sans pour autant être analphabètes. On s'est alors dit que la lecture pouvait être un bon apprentissage pour décoder la réalité dans laquelle ces personnes vivaient. Deux étapes dans ce projet : la première consiste à ouvrir l'accès à la bibliothèque à toutes les personnes qui sont bénéficiaires du RIS, mais également aux personnes qui sont en médiation de dettes, à celles qui reçoivent une aide sociale chez nous ou une aide alimentaire. A cet effet, il conviendrait d'élargir ce fonds pour qu'on puisse répondre à une demande qui dépasse le critère stricto sensu de la pauvreté. La deuxième étape, qui est en cours de réalisation, consiste à mettre en place une formation à la lecture. L'objectif poursuivi est de démystifier la lecture par une explicitation des types de lectures, des courants littéraires, de revues ou de la presse. Rassembler autour d'un thème d'actualité, favoriser l'esprit critique grâce à la diversité des lectures, il s'agit de créer des petits groupes où les personnes peuvent partager ce qu'elles ont lu ensemble. Elles pourront dès lors s'exprimer sur la lecture faite, expliquer ce qu'elles ont compris, débattre et échanger leurs points de vue entre elles. Il s'agit de découvrir des petits plaisirs et de s'exprimer là-dessus. Nous pensons que la lecture, la compréhension des écrits est un mode d'insertion sociale. Si ces personnes sont capables de lire et de s'exprimer sur un bouquin ou un article de journal, elles savent alors également lire et comprendre un courrier administratif et prendre du

recul sur ce qu'elles voient. Elles peuvent reprendre confiance en elles et dire : « maintenant, je comprends ! ».

IV. 4. 2. LE CPAS DE SAMBREVILLE – « TOUS À VÉLO » RALLYE VELO

Monsieur Xavier GOBBO, secrétaire faisant fonction du CPAS, décrit les étapes fondamentales qui ont permis la mise en oeuvre d'un projet rallye vélo grâce au subside pour l'épanouissement social, culturel et sportif des usagers :

Lorsque l'Arrêté Royal du 8 avril 2003 est paru au Moniteur belge, il y a eu une interrogation, en interne au C.P.A.S., sur les actions qui pourraient être menées grâce à ce nouveau financement.

Dans un premier temps, ce sont les interventions, par voie de cofinancement, en faveur des familles d'usagers du C.P.A.S. qui ont été privilégiées. Les familles aidées ont été informées, par courriers personnalisés, des possibilités offertes par ce subside. Force a été de constater que les demandes n'ont pas été enregistrées en nombre, comme escompté. Quelques familles ont eu recours au cofinancement pour des inscriptions dans des clubs sportifs, par exemple, d'autres pour l'acquisition de matériel de sport ou culturel mais le nombre était relativement marginal. Il semble que les familles les plus paupérisées aidées par le C.P.A.S. semblent préoccupées par des besoins beaucoup plus primaires et n'imaginent pas toujours que le sport ou la culture peuvent s'inscrire dans leur quotidien.

Dès lors, il a été décidé de mettre en œuvre, grâce au financement fédéral, des activités destinées, non pas à des personnes individuellement, mais à des groupes cibles de bénéficiaires du Centre. Trois projets se sont ainsi vus concrétisés dont l'un d'entre eux est le projet présenté dans le cadre de ce colloque.

La commune de Sambreville bénéficie d'une subvention européenne dans le cadre du projet Urban II. Dans ce contexte, l'administration communale a opté, entre autres, pour la mise en place d'une a.s.b.l. intitulée « plate-forme communale des quartiers » et chargée essentiellement de la coordination socioculturelle sur le territoire. L'autorité du C.P.A.S. a souhaité s'adjoindre la collaboration et l'expertise de cette plate-forme communale des quartiers afin de tenter de développer une activité mise en œuvre par des bénéficiaires du C.P.A.S. et à destination de ceux-ci, en particulier, et de la population, en général. Une convention a ainsi été signée entre le C.P.A.S. et la plate-forme visant l'organisation d'une telle activité.

Après une première réunion de travail entre les représentants de la plate-forme et l'autorité du C.P.A.S. est née l'idée de développer un projet à caractère sportif. Sambreville bénéficie d'infrastructures extrêmement fonctionnelles en matière culturelle mais ne développe pas toujours de grands projets au niveau sportif, et ce, en particulier pour les usagers du C.P.A.S. Les représentants de la plate-forme communale des quartiers et les travailleurs sociaux du Centre d'insertion socioprofessionnelle du C.P.A.S. ont ainsi débuté une campagne d'information auprès des ménages connus du C.P.A.S. A l'issue de nombreux contacts avec les bénéficiaires, et après une première réunion d'information, est apparue dans le chef des bénéficiaires l'idée d'organiser un rallye vélo, à caractère familial, destiné à faire connaître le patrimoine et les endroits insolites de l'entité de Sambreville. L'objectif essentiel de la collaboration entre le C.P.A.S. et la plate-forme était de faire naître un projet dont les usagers du C.P.A.S. auraient eu l'idée et en seraient les porteurs.

Une vingtaine de personnes, connues par les services du C.P.A.S., se sont ainsi réunies et constituées en comité organisateur de cette manifestation. Quatre réunions de travail ont été mises sur pied par la plate-forme des quartiers et le centre I.S.P. avec les bénéficiaires intéressés par l'activité. À l'issue de celles-ci, les usagers du C.P.A.S. se sont véritablement structurés autour de **leur** projet de rallye vélo. Chacun a pris en charge un volet de l'organisation et, en collaboration avec quelques partenaires extérieurs, en sont arrivés à la concrétisation samedi dernier, le 24 avril, de **leur** rallye vélo.

Les bénéficiaires ont souhaité pour ce rallye, mettre en place trois types de parcours : le premier destiné aux familles avec enfants d'une distance de 10 km ; un second, sous le signe du parcours découverte, de 20 km ; et un troisième, à caractère plus sportif, sous la forme d'un parcours V.T.T. à travers bois et campagnes de 30 km. Outre les personnes impliquées dans l'organisation à proprement parler, bon nombre de bénéficiaires se sont associés au projet. D'une part, le centre d'insertion socioprofessionnelle organise, de manière permanente, une formation en français pour les personnes ne disposant pas toujours d'un degré d'alphabétisation suffisant. Le formateur et quelques stagiaires se sont chargés de la réalisation des affiches et des tracts publicitaires pour le rallye vélo.

Le centre I.S.P. dispense également, depuis plusieurs années déjà, en collaboration avec le centre de formation C.E.F.O.R. de Namur, une formation qualifiante en « Traiteur-Restaurateur-Organisateur de banquets ». Ce groupe a pris en charge :

- l'organisation de l'accueil des participants le matin avec café, chocolat chaud, galettes, profiteroles au chocolat et éclairs au chocolat ;
- la distribution d'une collation à mi-parcours, soit un Dagobert au choix par personne ;
- et enfin, la préparation et le service pour la réception organisée le midi avec différents pâtés fait maison, pain fait maison, petits fours, etc.

Les bénéficiaires, lors des travaux préparatoires, ont également souhaités mettre cette journée sous le signe du sans alcool. C'est ainsi que les participants ont pu déguster, lors de la réception officielle du midi, différents cocktails constitués uniquement de boissons « soft ». Le fil conducteur de ce projet aura été de laisser libre cours à l'imagination des personnes souhaitant s'impliquer, tout en leur offrant une infrastructure et un financement permettant d'en arriver à une réalisation concrète. Une vingtaine de personnes ont ainsi pu réaliser quels étaient les aléas auxquels sont confrontés les organisateurs de telles manifestations. Ils ont également pu se rendre compte que les partenariats sont essentiels à la bonne réussite d'un projet d'envergure. À ce niveau, un club de cyclo-touristes de Sambreville et le service des sports de l'administration communale ont été d'un grand secours pour dispenser des conseils pour les aspects pratiques du rallye. Enfin, les bénéficiaires ont dû apprendre à maîtriser les coûts inhérents à cette organisation. Un budget global de 3.000 euros leur a été alloué et ce dernier a été utilisé de manière optimale.

Ce projet de rallye vélo fut une première pour les bénéficiaires du C.P.A.S., pour le C.P.A.S. lui-même et pour la plate-forme communale des quartiers.

Trois volets essentiels marquent ce résultat positif. D'une part, nous avons pu accueillir un peu **plus de deux cents participants** le matin pour les parcours familiaux de 10 et 20 km et une cinquantaine de VTTistes l'après-midi. Ces chiffres ont dépassé de loin les objectifs fixés lors de la mise en route du projet. D'autre part, une équipe structurée, constituée de personnes aidées par notre C.P.A.S., a pu voir le jour et réaliser un **projet concret**. Pour le centre d'insertion socioprofessionnelle, ce projet est une véritable réussite. Il est en effet perçu comme un outil de dynamisation des bénéficiaires autour d'un projet fédérateur. Enfin, ce projet a permis de donner une nouvelle dimension à l'image du C.P.A.S. et de son centre d'insertion socioprofessionnelle. Les sambrevillois ont pu se rendre compte que le C.P.A.S.

est véritablement rentré dans sa logique de centre public d'action sociale. Cette dynamique qui est bien présente depuis de nombreuses années à Sambreville ne transparaît pas suffisamment encore aux yeux du grand public. Tout au long du parcours, les habitants des différents quartiers ont assisté au défilé des vélos et ont pu interpeller les participants. Ce projet a également atteint, à mon sens, un objectif de restauration du lien social entre les quartiers de Sambreville.

Pour l'avenir, la récurrence de l'activité pourrait être envisagée. Les bénéficiaires du C.P.A.S. pourront continuer à peaufiner leur travail et à en arriver, pourquoi pas, puisque l'idée a été lancée par l'administration communale, à s'inscrire dans une éventuelle journée de la mobilité à Sambreville.

IV. 4. 3. LE CPAS DE NAMUR – DES FILS ET DES MAINS

Monsieur Jean-Marc Toussaint, directeur-coordonateur au CPAS de Namur, expose la manière dont le CPAS de Namur a travaillé avec ses usagers :

L'histoire d'« Amalgam » commence en septembre 2003 par la rencontre des membres de la cellule « Sport et Culture » du CPAS de NAMUR avec Corinne BAILLEUX, experte marionnettiste et responsable de la Compagnie « Des Fils et des Mains ».

De cette rencontre naît un projet, celui de créer un spectacle de manipulation d'objets et de marionnettes avec des personnes bénéficiaires d'une aide du CPAS.

Les objectifs poursuivis :

- utiliser l'objet comme médiateur du vécu des participants ;
- créer à l'intérieur d'un groupe une synergie créative ;
- développer différentes formes de communications basées sur le principe de l'écoute active et de la communication non-violente ;
- apporter à une population ciblée un moyen de revalorisation ;
- aller au bout d'un projet et, par la même occasion reformer le sens de la volonté de chacun ;
- développer le sens des responsabilités pour chacun des participants.

La Compagnie « Des Fils et des Mains » s'est spécialisée dans l'élaboration de spectacles de marionnettes à fils et, en parallèle, s'efforce de développer un axe de formation et d'ateliers incluant l'utilisation de la marionnette comme médiateur et vecteur d'émotions. Une convention est signée et Corinne BAILLEUX, bénéficiant du soutien, en interne, de la cellule « Sport et Culture » du CPAS lance le projet avec, c'est important pour expliquer le succès rencontré, **une volonté et un enthousiasme à toute épreuve !**

La publicité annonçant cet atelier est assurée de différentes manières : petits feuillets distribués aux bénéficiaires, passage de membres de la Cellule « Sport et Culture » auprès de chaque assistant(e) social(e) de l'Aide Individuelle, contacts directs avec la population aidée dans les couloirs et salles d'attente du CPAS et enfin journée « Portes ouvertes » à l'Atelier de la Compagnie.

La magie du monde des marionnettes produit très vite son effet ; un groupe, rapidement constitué, se réunit dans l'atelier de la Compagnie et entame son travail.

Corinne BAILLEUX au cours des premières semaines, bien aidée par les membres du groupe, n'hésite pas à aller rechercher des participants qui lâchaient prises. Et les assistantes sociales du CPAS déléguées pour superviser ce projet assurent également parfaitement leur mission donnant ainsi du CPAS une nouvelle image de proximité ! Finalement, un groupe de 15 personnes a porté le projet.

Comme l'a écrit Corinne BAILLEUX, « **Amalgam** » est le résultat d'un projet, l'aboutissement d'une création collective : « de la rencontre entre plusieurs individus, du croisement de leurs chemins à un moment précis, leurs histoires deviennent une. Comme dans la vie, un « Amalgam » d'histoires individuelles, qui s'unissent pour former un tout ». Chacun a pu exprimer ses souhaits et attentes par rapport au spectacle et, progressivement, une histoire a commencé à naître. Corinne BAILLEUX a travaillé le scénario, chaque personne a construit sa marionnette et les musiciens du groupe ont écrit la musique accompagnant le spectacle.

Cinq représentations du spectacle, dans le cadre de festivals réputés, seront données. « Tirer à nouveau les ficelles de sa vie ! »⁴⁶, n'est-ce pas la mission du CPAS que de donner cette possibilité aux personnes aidées ?

IV. 4. 4. LE CPAS DE MONS – UN RÉFÉRENTIEL MÉTHODOLOGIQUE

Monsieur Joël Veugelen, chef du bureau administratif du CPAS de Mons, relate la mise en place de leur travail :

Au CPAS de Mons, le développement de ces actions a été réalisé en tenant compte de diverses réflexions ou expériences déjà en cours au sein du Centre :

- Le Service d' Insertion Professionnelle (S.I.P.) et le Service Social s'accordent depuis longtemps pour reconnaître la nécessité d'implanter dans l'action sociale menée par le Centre des initiatives variées d'insertion sociale, ce qui n'avait pas encore pu être concrétisé ; le manque de moyens financiers peut expliquer cette difficulté, de même que l'absence de référentiel méthodologique commun donnant un cadre à cette action.

- Suite notamment au programme Printemps, l'augmentation importante du nombre de bénéficiaires en insertion professionnelle (art.60, art.61, activa, sine...) a fortement orienté le travail du SIP vers le recrutement et l'accompagnement dans l'emploi ; il était donc important, pour ne pas recréer en son sein de processus d'exclusion, que le service propose aux bénéficiaires qui ne sont pas encore en mesure d'entrer dans un tel processus des activités valorisantes, positives et structurantes.

⁴⁶ Un article de presse a rendu compte de cet atelier. Son titre reflète parfaitement l'esprit de cette subvention et l'action menée par le CPAS de manière générale et en particulier pour « Amalgam ». Le journaliste, Samuel HUSQUIN des éditions « Vers l'Avenir » nous a permis de l'utiliser :

- Le projet EQUAL que le SIP mène depuis maintenant 2 ans fait nettement apparaître les limites d'un bilan trop axé sur les compétences cognitives ; les compétences techniques et professionnelles mais aussi et surtout, vu le faible niveau de qualification de notre public, les compétences sociales doivent être identifiées, évaluées et validées. Ce travail est en cours au SIP et tient notamment compte de la recherche-action menée par le CPAS de Liège et l'ULG en 1999 et 2000 à propos des compétences sociales requises pour intégrer valablement un processus d'insertion professionnelle.

- Depuis plusieurs années, notre Centre anime un Atelier de Développement Interculturel qui a pour principal objectif l'organisation d'activités dite « d'accrochage » destinées aux personnes étrangères ou d'origine étrangère arrivées récemment à Mons. Ces activités permettent l'utilisation pratique de la langue française dans un contexte de convivialité et de découverte mutuelle des communautés. Ce programme, soutenu par le Centre d'Egalité des Chances, nous donne beaucoup de satisfaction et nous avons souhaité nous en inspirer pour la mise en place des nouvelles activités.

- La nécessité de mener une action d'insertion sociale intégrée et cohérente est apparue indispensable aux intervenants du SIP ; en effet, en l'absence d'indications sur la reconduction de la subside au-delà du 30 avril 2004, la mise en place d'activités sociales, sportives ou culturelles, il était fondamental de donner un sens à cette action, de lui donner une réelle finalité d'insertion et de l'analyser, afin d'assurer une valorisation individuelle du parcours d'insertion des personnes ayant participé au programme.

L'approche méthodologique développée est l'identification du potentiel global d'insertion de chaque usager :

Le dispositif s'appuie sur une combinaison d'observations et/ou de bilans réalisés tout au long du parcours d'insertion. Son action repose sur l'identification de compétences initiales d'insertion dans les domaines suivants:

- PILIER 1: les compétences cognitives;
- PILIER 2: les compétences personnelles et sociales;
- PILIER 3: les compétences techniques et professionnelles.

L'objectif est de valoriser ce potentiel global. La valorisation de ces compétences intervient ensuite dans le cadre du parcours d'insertion mis au point avec la personne :

- l'appréciation la plus objective des progrès individuels vient de la collecte des avis des divers intervenants, du SIP et des autres services concernés;
- les mises en situation réelle sont privilégiées par rapport à l'organisation d'activités spécifiques;
- les activités peuvent se poursuivre (ou être proposés) pendant les stages et la durée du contrat de travail.

Pour le pilier 2, qui concerne plus particulièrement l'A.R. sur l'épanouissement culturel et sportif, les principaux axes développés dans ces activités sont :

AXE 1 : Les activités extérieures avec encadrement.

Ce sont des activités extérieures organisées par le Centre pour des groupes d'usagers, parfois en groupe spécifique (en fonction de centres d'intérêt communs) parfois en famille (dans le

but de favoriser des expériences intra-familiales et transgénérationnelles positives). Les groupes sont accompagnés par des agents du Centre.

AXE 2 : Les activités extérieures en autonomie.

Ce sont des activités extérieures auxquelles les usagers peuvent se rendre seuls ou en familles (en fonction des mêmes objectifs que ci-avant). Il n'y a pas de déplacement collectif organisé et pas d'accompagnement par des agents du Centre.

AXE 3 : Les animations collectives à thème.

Ce sont des activités plus traditionnelles d'insertion sociale organisées autour de la dynamique de groupe engendrée par la proposition de thèmes d'intérêt éducatif général. Elles peuvent être préalables à des activités extérieures en vue de les préparer au mieux ou consécutives à celles-ci en vue d'exploiter au maximum les expériences vécues. Elles sont réalisées en collaboration avec l'Université de Mons-Hainaut, Service de développement humain et traitement des données.

AXE 4 : Le soutien logistique.

Il s'agit de programmes de soutien logistique et matériel destinés à encourager les démarches prises par les usagers, notamment en matière de participation sociale ou de formation.

L'évaluation des progrès réalisés concerne :

- La valorisation des compétences sociales dans un dispositif global d'évaluation du potentiel d'insertion de chaque usager;
- une évaluation individuelle sous forme d'une sorte de « monitoring » individuel des activités réalisées par chaque usager est organisé, c'est-à-dire une validation des compétences sociales acquises, en vue d'intégrer ces nouvelles compétences dans les bilans socioprofessionnels, les orientations professionnelles vers les formations et les présélections de mises à l'emploi.
- des activités proposées (ni « gratuites » ni une fin en elles-mêmes) qui représentent un outil d'évolution personnelle, avant ou pendant l'emploi d'insertion (art.60/61).

L'analyse de l'ensemble du dispositif en vue de l'améliorer consiste en la définition d'un référentiel d'insertion sociale commun au Service social d'aide générale et au SIP ; ceci permet d'intégrer les éventuelles demandes émanant des services (art.27, animations diverses...) dans un cadre cohérent favorisant la coordination et l'évaluation ; il s'agit également d'évaluer la pertinence des actions réalisées afin de permettre une exploitation récurrente du dispositif.

Pratiquement, depuis le démarrage de l'action, de nombreuses activités ont été organisées : après-midi récréatifs (Imagipark, Parc Paradisio...), animations à thème, visites diverses, excursions, participations collectives à des manifestations locales (festival international de la marionnette, festival mondial du folklore, musées...), soutien à des initiatives individuelles (sports, cinéma, football, basket ball... en recourant notamment aux chèques « Culture et Sport » émis par la société Sodexho) ou de groupe (football, rugby, équitation pour enfants...). Un effort tout particulier a été accordé à la mobilité (tickets de transport, mise à disposition d'un minibus avec chauffeur).

On constate depuis le début, au-delà d'un certain effet de surprise (de voir changer le rôle habituel du CPAS), un taux de satisfaction très important chez les nombreux participants.

IV. 5. LES AUTRES BONNES PRATIQUES

IV. 5. 1. CPAS DE DENDERMONDE

Raison d'être de cet exemple :

Démarche intéressante de facilitation de l'accès et de recrutement des utilisateurs par le biais du restaurant social.

Quoi ?

Un restaurant social très fréquenté est lié au CPAS de Dendermonde, qui a donc utilisé cette opportunité pour recruter des utilisateurs en vue de nombre de ses initiatives. Le restaurant comprend également des locaux utilisables pour l'organisation d'ateliers créatifs, de cours, etc. Le personnel apte à encadrer les activités est lui aussi disponible.

Comment ?

Le restaurant social emploie une personne fixe, qui connaît plus ou moins chacun des usagers, ce qui facilite d'emblée la démarche de consultation de ceux-ci à propos de leur intérêt éventuel envers un certain projet. Nombreux sont en outre les utilisateurs du restaurant qui se connaissent un peu, de sorte que le lieu constitue pour eux un environnement sûr et familier. Différentes initiatives intéressantes ont d'ores et déjà été lancées pour ce groupe. Nous citerons notamment un projet « poésie » dans le cadre duquel les usagers, accompagnés par un auteur professionnel, ont progressivement appris à rédiger leurs propres textes et poésies. Leurs œuvres ont en outre été rendues publiques à l'occasion d'un événement spécialement organisé pour l'occasion.

Le porte-parole du centre culturel situé à proximité vient régulièrement présenter sa programmation aux usagers du restaurant. Il répond à cette occasion aux demandes de réservations et aux demandes de réductions formulées par les bénéficiaires. Des frites sont toujours au menu les jours où la présence du porte-parole est programmée, ce qui garantit une importante fréquentation du restaurant.

Résultats :

Le groupe d'utilisateurs du restaurant social a déjà initié avec succès différents projets. La facilitation de l'accès au centre culturel grâce à l'intervention du porte-parole, qui expose la programmation dans le restaurant même, commence elle aussi à porter ses fruits.

IV. 5. 2. LE THÉÂTRE DES RUES – CPAS DE MONS

Quatorze travailleuses sociales du CPAS de Mons, inscrite dans une formation continue dans le cadre des préoccupations culturelles et des nouvelles missions confiées aux CPAS ont monté un spectacle appelé « *Il faut imaginer Sisyphe heureux* ». Il s'agit de théâtre-action dont la philosophie peut être résumée de la manière suivante : « La lutte de classes existe. La culture de classes aussi. Et comme il n'y a pas de socialisme sans le peuple, il ne peut y avoir de culture populaire sans le peuple. Le théâtre populaire sera donc celui que le peuple fera. Pas seulement celui que lui propose de consommer l'élite intellectuelle, celui des "créateurs" se définissant comme l'unique source crédible et innovatrice de culture théâtrale. Le théâtre-

action doit à la fois contester le monopole établi par la culture des élites intellectuelles et combattre la dictature des marchands mondialistes. Il doit travailler à la **reconnaissance de cette culture populaire** dans laquelle il discerne des spécificités et des potentialités. Il s'agit donc de révéler, contribuer à l'invention et à l'évolution de ces particularités esthétiques, sans normes ni références, mais en complément de son sens politique ». Leur travail se traduit principalement en la création de spectacles autonomes en accompagnement de groupes non-professionnels⁴⁷.

IV. 5. 3. CPAS DE WEZEMBEEK-OPPEM

Raison d'être de cet exemple :

Facilitation de l'accès originale à l'intention des usagers et des personnes âgées qui utilisent les services d'aide à domicile.

Quoi ?

La commune de Wezembeek-Oppem possède un important quartier social, sorte d'îlot situé à sa périphérie. En collaboration avec la maison des jeunes locale et avec un certain nombre de bénévoles du voisinage, une fête de fin d'année y a été organisée il y a deux ans, puis une seconde l'année dernière à la demande des habitants du quartier. Le CPAS voulait profiter de cette opportunité pour atteindre plus d'usagers et pour encourager davantage encore les personnes âgées à participer.

Comment ?

Cette année, un bon pour un sachet de frites et une brochette ou une fricadelle gratuits était joint à chaque invitation adressée aux personnes en situation de soutien financier, afin de les encourager à se rendre à la fête. Les personnes âgées bénéficiant des services d'aide à domicile se sont, outre ce même bon, vu offrir de faire appel à un service de transport gratuit.

Le bon pour le sachet de frites devait être complété et remis lors de la fête, ce qui permettrait de savoir ultérieurement qui avait répondu à l'appel.

Résultats :

La fête de fin d'année a réuni de très nombreux participants – dont une grande partie se sont malheureusement contentés d'aller chercher leur sachet de frites pour disparaître ensuite. Cette année a surtout été marquée par la participation de nombreuses « nouvelles » personnes âgées, que la mise à disposition du service de transport gratuit explique dans une large mesure.

IV. 5. 4. MAISON DES ARTS ET DU PATRIMOINE SOCIAL – CPAS DE MORLANWELZ

La maison est née en novembre 1994. Elle est l'émanation de tout un projet de réinsertion mis sur pied au C.P.A.S. de Morlanwelz depuis 1989 et qui ne cesse d'évoluer. Un groupe de

⁴⁷ Voir : <http://www.theatre-action.be/ciesta/tdr.htm>

resocialisation destiné aux bénéficiaires du minimex fonctionne au sein de ce projet. En juillet 1993, le C.P.A.S. et le service pédagogique du Musée Royal de Mariemont ont fait le pari de croire que l'histoire et la culture sont accessibles à tous et non pas à une élite. Des séances ont été organisées au sein même du Musée Royal de Mariemont. Suite à un exposé théorique, un atelier pratique en rapport avec le thème choisi était mis sur pied. C'est ainsi que chacun a réalisé des objets individuels (poterie, émaux, etc.). Parallèlement à cette activité, le groupe a également participé à l'élaboration du rapport général sur la pauvreté (Fondation Roi Baudouin). Une brochure intitulée "Paroles et réflexions des bénéficiaires du minimex ; voie des citoyens pour l'action sociale" a repris le compte rendu des débats autour de cette question. Cette réflexion a, petit à petit, amenée l'idée qu'on peut **tenter de créer son propre emploi**. Ces deux démarches ont donné naissance au projet de la Maison des Arts et du Patrimoine Social. Douze personnes sont actuellement impliquées dans ce projet. Elles sont encadrées par un coordinateur désigné par le C.P.A.S. de Morlanwelz et par des formateurs du service pédagogique du Musée Royal de Mariemont. Elles peuvent ainsi poursuivre à raison de 20 heures par semaine une formation théorique (histoire de l'art, analyse esthétique, ...) et une formation pratique orientée vers les diverses techniques artisanales. La philosophie du projet repose d'abord sur les bénéficiaires eux-mêmes qui en ont eu l'idée. Ensuite, le projet utilise la culture comme outil pour rendre aux personnes le goût d'apprendre et le sentiment d'appartenir à leur région en faisant appel à leurs capacités manuelles et à l'esprit d'analogie pour accéder au savoir et à la connaissance. Enfin, il s'agit également de s'écarter des pratiques des formes traditionnelles des emplois proposés et ce, dans une région où les emplois se font de plus en plus rares et, où le chômage les touche en premier lieu⁴⁸.

IV. 5. 5. CPAS D'ICHTEGEM

Raison d'être de cet exemple :

Démarche intéressante de facilitation de l'accès par le biais d'intermédiaires.

Quoi ?

Le CPAS d'Ichtegem collabore de longue date avec les directions des mouvements de jeunesse locaux. Il intervient dans le paiement des frais d'inscription, d'inscription aux camps, d'achat d'uniformes,... des enfants des familles défavorisées. Le CPAS assure ces services en faveur du public scolaire également. De nombreuses personnes hésitent pourtant toujours à lui réclamer son soutien dans ce cadre.

Comment ?

Une convention a été conclue avec les directions des mouvements de jeunesse et des écoles. Lorsqu'un dirigeant ou un enseignant constate que les parents d'un membre/élève éprouvent des difficultés financières, il prend contact avec un assistant social du CPAS, dont le service social lui-même se prononce à propos de l'octroi de moyens. Les demandes sont traitées avec la plus grande discrétion et la procédure d'octroi est simple.

Résultats :

⁴⁸ Voir : <http://www.morlanwelz.be/cpas/Maps/MAPS1.htm> .

La politique appliquée est relativement simple. Elle évite en outre aux usagers de devoir eux-mêmes réclamer de l'argent. Elle rend toutefois difficile l'exclusion des non-usagers.

IV. 5. 6. LA CARTE DÉCLIC – CPAS DE CHARLEROI

Pour identifier les personnes aidées, un formulaire de demandes a été composé et envoyé auprès des antennes. Celles-ci sont en première ligne de contact avec les usagers et représentent un passage obligé tant par la connaissance que possède le travailleur social du dossier de l'utilisateur que pour informer et assurer la promotion des activités de ce subsidé. Une convention a également été signée avec l'Echevinat de la Culture de la ville de Charleroi, le CPAS a pu développer un large panel d'activités culturelles mais également offrir un système de billetterie centralisé. En effet, depuis quelques années, la ville de Charleroi s'est doté d'un système comparable à Article 27, appelé « carte Déclic ». Par le biais de cette carte, les usagers ont pu avoir accès, pour 2, 50 euros, à plusieurs spectacles et concerts de qualité au Palais des Beaux-Arts de Charleroi. La carte permet également d'accéder gratuitement à tous les musées communaux.

En outre, dans le but de centraliser l'offre d'activités et la distribution/vente de tickets y afférent, une permanence a été mise sur pieds au Passage 45, tous les mercredi après-midi de 13h30 à 16h00. Le choix de ce lieu a été motivé par le fait qu'un nombre important d'ateliers créatifs et culturels s'y déroulent, et de nombreux usagers y prennent déjà part. Une permanence téléphonique pour les usagers avait également lieu, le matin, au service de participation socioculturelle.

IV. 5. 7. CPAS DE COURTRAI

Raison d'être de cet exemple :

Travail intéressant par l'intermédiaire du service communal d'intégration.

Quoi ?

Le CPAS de Courtrai s'intéresse de longue date aux projets et activités d'intégration. Il a donc décidé de consacrer la moitié du subsidé à des projets du service d'intégration.

Comment ?

Le service d'intégration travaille généralement par thème. Cette approche lui permet d'encadrer les participants dans l'accomplissement d'un trajet ; si elle exige un accompagnement intensif, elle se révèle sans conteste efficace.

Le service d'intégration privilégie des initiatives axées sur le groupe, qui accordent une attention particulière aux besoins des participants.

Le subsidé a par exemple permis la réalisation d'une pièce de théâtre par les usagers, qu'encadrerait un réalisateur professionnel. Il s'agissait de faire en sorte que les « acteurs » se sentent bien, restent motivés,... L'aspect social et le trajet parcouru faisaient l'objet d'une surveillance. Simultanément, les intervenants visaient un résultat de qualité.

Le groupe a en outre régulièrement assisté à d'autres représentations, grâce à quoi il s'est plus aisément familiarisé avec l'utilisation de l'offre culturelle disponible dans la ville.

Les projets terminés font l'objet d'un suivi, ce qui évite aux participants de tomber dans le fameux « trou noir » qui suit inmanquablement leur aboutissement.

Résultats :

Les demandes individuelles d'activités culturelles furent peu nombreuses. Au reste, des seuils élevés à la participation culturelle ont été constatés. Les projets culturels et artistiques aux seuils peu élevés et à la mesure du groupe-cible organisés et soutenus par le service d'intégration ont permis de compenser partiellement le problème.

Les participants aux projets du service d'intégration s'épanouissent véritablement. Ils reprennent confiance en eux, sont fiers de leurs prestations, se retrouvent « entre êtres humains »,...

IV. 3. 8. CPAS DE GENK (1)

Raison d'être de cet exemple :

Le CPAS de Genk a consenti un effort particulier au profit de l'information et de la motivation de ses travailleurs sociaux.

Quoi ?

Le CPAS de Genk voulait que tous ses travailleurs sociaux soient parfaitement informés des possibilités du subsidé et de la méthode de travail convenue. Il voulait également que chacun soit motivé dans sa démarche d'encouragement des utilisateurs. Il est parti de la constatation selon laquelle les travailleurs sociaux ont à parcourir un trajet avec les usagers, qu'ils doivent motiver et aider dans leur démarche de planification et d'organisation. Cette politique s'inscrit également dans le principe du système d'intervention sur mesure privilégié par le Centre.

Comment ?

Les travailleurs sociaux ont tout d'abord été conviés à une séance d'information à l'occasion de laquelle la mesure leur a été exposée. A Genk, le fonctionnement du service social est réparti entre plusieurs centres de quartier. Un état des lieux par centre de quartier était régulièrement publié dans le bulletin d'information du CPAS, ce qui permettait aux travailleurs sociaux de savoir ce qu'ils avaient déjà dépensé et la manière dont les choses se déroulaient dans les autres centres de quartier. Cela les encourageait dans leurs efforts.

Les expériences vécues par les travailleurs sociaux qui avaient fait preuve d'inventivité et d'efficacité dans leur façon de donner corps à la mesure ont également été publiées dans le bulletin d'information. Tout ceci donnait des idées aux intéressés sur la manière dont ils pouvaient stimuler et accompagner les bénéficiaires au mieux.

Résultats :

La plupart des travailleurs sociaux se sont sentis motivés pour investir dans la mesure, ce qu'a du reste confirmé l'important taux de réponse enregistré du côté des utilisateurs.

IV. 5. 9. L'ASBL ARTICLE 27

L'association Article 27 a pour mission de sensibiliser et de faciliter l'accès à toute forme de manifestation culturelle pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile. L'association existe à Bruxelles depuis février 99 à l'initiative d'Isabelle Paternotte, comédienne, et de Roland Mahauden, directeur du Théâtre de Poche. Son action se base sur un partenariat avec des services d'aides sociales et des institutions culturelles, les premiers permettant de sensibiliser les utilisateurs, les deuxièmes donnant accès à l'ensemble de leur programmation.

Depuis, le projet s'est étendu à l'ensemble du territoire de la Communauté française et le nombre de partenaires sociaux et culturels n'a cessé de grandir, prouvant ainsi l'enthousiasme que cette action a vite rencontré.

Ne pas aller au spectacle ne découle pas toujours uniquement de problèmes financiers, mais bien d'un ensemble d'obstacles divers. C'est pourquoi, un service ambassadeur a été créé en parallèle, permettant aux utilisateurs qui le désirent de se rendre en groupe au spectacle, accompagnés par un(e) comédien(ne) bénévole.

Cette initiative remet à l'ordre du jour la problématique de **l'accessibilité à la culture pour tous**.

IV. 5. 10. LE BAR À SOUPE – CPAS DE CHIMAY

Le CPAS de Chimay a défini des objectifs globaux pour tous leurs activités de resocialisation :

- La construction d'une appartenance sociale multidimensionnelle. Ceci afin que les activités de resocialisation soient intégrés dans un partenariat (opérateur de formation, IPPS, Forem, ALE, etc.)
- La mise en place d'une approche globale de la personnes. Une personne n'est pas qu'un problème budgétaire ou de logement. Il faut prendre conscience que les causes de non resocialisation sont souvent multifactorielles.
- Favoriser l'adéquation entre la personne et son activité, et donc éviter de mettre la personne dans une situation d'échec récurrent. Ceci afin de lui donner davantage confiance en elle au travers de petites réussites quotidiennes qui doivent être reconnues.

Dans ce cadre, deux projets ont été mis en place : un atelier cuisine, qui doit déboucher sur l'ouverture d'un bar à soupe, et un atelier d'horticulture.

Le but de ces ateliers était de permettre aux personnes de se nourrir de manière équilibrée tout en veillant à ne pas augmenter le budget relatif à l'alimentation. L'atelier horticulture devait également montrer comment tirer profit des potentialités locales : écologie, compostage, santé, qualité de vie, etc. Il s'agissait également d'un créneau de resocialisation : vivre en groupe, travailler ensemble, réussir quelque chose.

Pour se faire un terrain près de Châlon a été scinder en deux. Chaque famille bénéficiait d'un espace de 8m sur 5. Il y avait également un espace collectif dont le fruit a été intégralement versée aux familles. En contrepartie, ces dernières acceptent de travailler collectivement à ce terrain.

IV. 5. 11. CPAS DE GENK (2)

Raison d'être de cet exemple :

Le CPAS de Genk veut dans le futur travailler avec des priorités étalées sur une année.

Quoi ?

Le CPAS entend désormais travailler sur des actions concrètes envisagées sur une base annuelle. Sa démarche sera planifiée et organisée selon un mode structurel.

Comment ?

Le CPAS de Genk a l'intention de répartir son budget entre plusieurs périodes concrètes, auxquelles seront associés des objectifs précis. Il s'agira par exemple de lancer une action autour des inscriptions aux différentes associations en début d'année scolaire, une action axée sur les excursions au moment des vacances, une action « famille » dans l'intervalle, une action orientée vers les clubs sportifs pendant la semaine sportive,...

Résultats :

La démarche devrait de la sorte se dérouler de manière plus ordonnée et plus « praticable ». L'affectation des ressources se basera en outre sur des critères moins subjectifs. Enfin, structure et clarté devraient exercer un effet motivant sur les assistants sociaux.

IV. 5. 12. LES ATELIERS DE LA BANANE – BRUXELLES

Les Ateliers de la Banane sont un **Centre d'Expression et de Créativité** situé à Saint-Gilles, rue du Métal. Il s'agit d'un laboratoire de production artistique s'adressant à tous les publics et à tous les âges. Les participants développent divers projets pluridisciplinaires, des ateliers y sont organisés et des stages animés par des artistes plasticiens, écrivains, musiciens, comédiens (selon les projets) y voient le jour. Les participants adultes aux ateliers sont partie prenante dans la conduite des projets qui leur sont proposés. Au-delà des ateliers, les Ateliers de la Banane proposent et coordonnent des expositions et manifestations collectives. A la base de ce centre, on trouve Mariska Forrest, plasticienne autodidacte, active depuis 25 ans dans ce secteur. Divers projets ont été mis sur pied dont *Entre Mots*. Il s'agit d'une collection de 10 ouvrages édités au mois d'avril 2004 et disponibles dans les librairies ainsi qu'au Collectif Alpha de Saint-Gilles. Ce sont de petits livres carrés qui allient écriture et images, en symbiose. Chacun des dix auteurs, adultes, lettrés et illettrés, d'horizons différents, participe depuis 6 ans aux Ateliers de la Banane. Des écrivains et plasticiens les ont accompagnés dans cette nouvelle expérience, aboutissement de tout un cheminement. Cette collection montre qu'il est possible à tous ceux qui le désirent de s'approprier des savoirs, des savoir-faire et de voir son travail artistique publié. Ce travail fait l'objet du huitième polyptyque de la créativité, édité par le service de l'éducation permanente et de la créativité de la Communauté française. Avec un groupe des participants, le projet a été filmé depuis le début et le film est en préparation.

IV. 5. 13. CPAS DE MOL

Raison d'être de cet exemple :

Ce CPAS fait depuis longtemps un usage intéressant d'une « kaartenbank ».

Quoi ?

Le CPAS de Mol utilise depuis 10 ans déjà une « kaartenbank » qui permet aux usagers de bénéficier, à moindre coût, de l'offre culturelle et sportive disponible dans la commune autant qu'en dehors de celle-ci.

Comment ?

Le service culturel signale au CPAS les manifestations et activités prévues. Un certain nombre de billets sont réservés par manifestation au profit de la « kaartenbank » du Centre. Le service des sports réserve lui aussi des billets à l'intention de la kaartenbank. Le CPAS vient par ailleurs de conclure un accord avec le service de la jeunesse à propos des activités liées au Grabbelpas et au Swappas.

L'offre ne se limite pas aux activités organisées dans la commune, puisque des billets sont réservés auprès d'organisations des villages avoisinants également. Le système, maintes fois corrigé et adapté, est à présent véritablement au point. Le nombre d'utilisateurs de la kaartenbank ne cesse de croître au fil du temps. L'existence de la kaartenbank est régulièrement rappelée dans tous les bulletins d'information de la commune, qui précisent que les personnes intéressées sont invitées à prendre contact avec le CPAS. Le bouche-à-oreille fonctionne lui aussi très bien.

Le CPAS de Mol organise depuis des années une concertation réunissant des personnes défavorisées (groupement d'usagers), par l'intermédiaire de quoi le groupe-cible est impliqué dans toutes les décisions liées à la kaartenbank.

Résultats :

Le système de la kaartenbank s'avère très efficace. L'idée, avancée par le service culturel de la commune, d'élaborer un passeport loisirs, a d'ailleurs été écartée au vu du succès de cette « banque », dont le nombre d'utilisateurs ne cesse de croître.

IV. 5. 14. L'AGENDA CULTUREL – CPAS DE ANS

Le CPAS de Ans organise, en collaboration avec le plan social intégré (PSI) de la commune, une activité appelée « l'Agenda culturel ». Concrètement, un travailleur social du CPAS met sur pied, tout au long de l'année, une série d'activités, de visites ou de manifestations culturelles. Afin d'obtenir un impact maximal auprès des participants, le travailleur social accompagne personnellement le groupe lors des visites et veille à assurer la présence d'un guide. L'agenda culturel est destiné à un public « défavorisé », en général. Partant du constat que la moitié de ce public n'émerge pas au CPAS, une convention a été établie entre le PSI afin de répartir les frais entre ces deux institutions.

IV. 5. 15. CPAS DE SAINT-TROND

Raison d'être de cet exemple :

Mode original d'implication du groupe-cible dans le processus décisionnel.

Quoi ?

Les usagers ont été consultés de manière originale à propos de l'affectation du subside.

Comment ?

Le Centre a commencé par mener une enquête écrite parmi ses utilisateurs. Cette démarche a été suivie d'une réunion-petit-déjeuner au cours de laquelle il a examiné les résultats du sondage et s'est entretenu de ceux-ci, en vue de donner corps aux propositions, avec les bénéficiaires qui avaient retourné le formulaire. Douze usagers ont répondu à l'invitation ; l'affectation des moyens a été étudiée avec eux.

Résultats :

Le taux de réponse à l'enquête peut être qualifié de raisonnablement élevé et 12 usagers se sont rendus à la réunion-petit-déjeuner. Les réponses au sondage ont permis de réunir de nombreuses idées intéressantes, dont une partie a été développée à l'issue de la concertation. L'enquête a par ailleurs dévoilé d'autres besoins – dans le domaine de l'apprentissage informatique, par exemple – qui pourraient être traités dans le futur.

IV. 5. 16. LE MIROIR VAGABOND : ART ET PAUVRETÉ EN MILIEU RURAL

Le Miroir Vagabond est une Asbl créée à partir de la volonté de quelques personnes d'agir de manière socioculturelle en milieu rural. Son histoire commence en 1981, avec la naissance de la maison de quartier La Chenille, à Marche-en-Famenne, dans le quartier de La Fourche habité par une population immigrée, essentiellement turque.

Quelques années plus tard, le groupe porteur de cette maison croise l'Asbl « Créan » (pour Création et Animation) localisée à Durbuy. Leurs actions se rejoignent à travers cette volonté de donner **une fonction sociale** à l'art et de le pratiquer avec le « non-public », c'est-à-dire avec ceux dont on dit a priori qu'ils ne sont pas intéressés par la culture. En 1995, la maison de quartier donne vie à l'AMO « Mic-Ados », service d'aide aux jeunes en milieu ouvert, ainsi qu'au Miroir Vagabond comme Centre d'expression et de créativité et Organisme d'insertion socio-professionnelle.

Le Miroir Vagabond travaille avec des enfants, des jeunes et des adultes, en portant une attention particulière aux personnes qui vivent des situations fragilisantes. Les projets s'adressent à tous ceux qui, dans la région, souhaitent ou acceptent de se laisser interpeller, atteindre, provoquer ou questionner. Les méthodes de communication, les lieux de réalisations des projets, les réseaux relationnels varient suivant les groupes de personnes concernés. Cette diversité d'approches permet de travailler avec des groupes de personnes particulièrement fragilisées, isolées, de culture et de langue d'origine diverses, des personnes habituellement « classées » comme étant à côté des actions culturelles et socioculturelles. En considérant que le milieu rural est hétérogène culturellement, socialement, économiquement, qu'il est multiculturel, donc ouvert sur les problèmes du monde, le Miroir Vagabond propose de vivre dans et avec ce « métissage ». Le mot d'ordre de l'association est de développer des actions avec la population « incluse », dite « moyenne », pour provoquer des changements, favoriser la citoyenneté active et responsable, provoquer la rencontre entre groupes sociaux.

IV. 5. 17. GIRL POWER (BRUXELLES)

Raison d'être de cet exemple :

Attention accrue envers les seuils à la participation sportive des jeunes filles socialement fragilisées.

Quoi ?

Buurtsport a lancé, il y a quelques années à Bruxelles, le projet « Girl Power », dont l'objet consiste à favoriser la participation sportive des jeunes filles – essentiellement allochtones – socialement fragilisées. Ces jeunes filles issues de l'immigration n'ont généralement pas l'autorisation de fréquenter des clubs sportifs mixtes. Il est en tout état de cause généralement difficile de les encourager à faire du sport de façon individuelle.

Comment ?

Buurtsport a recruté une personne qu'elle a spécialement chargée d'élaborer un programme sportif à l'intention des jeunes filles des neuf Werkingen voor maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren (WMKJ – « travail avec enfants et jeunes vulnérables sociaux ») bruxellois. Une concertation avec les accompagnatrices de ces WMKJ est organisée mensuellement. Le programme est inspiré des demandes des intéressées elles-mêmes. Plusieurs sports peuvent être proposés. Des activités de plus grande envergure, comme une journée « aventure » ou une excursion à la mer, peuvent être sporadiquement incluses dans l'offre. L'objectif est de faire participer les jeunes filles en groupe ou sur une base individuelle. Le coût est extrêmement peu élevé, voire inexistant. Une évaluation avec tous les acteurs concernés est effectuée à intervalles réguliers.

Résultats :

Le projet connaît un succès variable. Un groupe fixe de bénéficiaires participe néanmoins très régulièrement et avec beaucoup d'enthousiasme aux activités. Il est constamment nécessaire de continuer à motiver les participantes. Le fonctionnement par l'intermédiaire des groupes existants s'avère efficace, mais le seuil auquel se heurte la participation individuelle reste souvent trop élevé.

IV. 5. 18. RÉSEAU CAPACITATION CITOYENNE

En France, certains collectifs s'interrogent sur les moyens qui favorisent et améliorent leurs capacités à intervenir et participer à l'action collective. La question posée est : quels sont les chemins qui permettent à l'individu isolé d'être mieux armé pour pouvoir intervenir avec d'autres dans un projet social. La réponse à cette question est la « capacitation citoyenne », c'est-à-dire une démarche qui permet aux gens de **renforcer et développer leurs capacités à exercer leur rôle de citoyen**. A partir de cette notion, les dispositifs de participation et de formation au Brésil, au Sénégal et en France ont été questionnés dans le cadre d'une étude-action dont l'objectif était de révéler ce qui, dans le mode d'action de ces formations, contribue à l'amélioration des capacités des participants à transformer leur rapport personnel à l'implication de projets collectifs⁴⁹.

⁴⁹ Voir : Réseau Capacitation Citoyenne, *Étude-action pour la formation des habitants à la gestion urbaine et sociale de la ville*, UNESCO, 2000.

IV. 5. 19. FOYER COMMUNAL « DE DUIZENDPOOT » (RUPELMONDE)

Raison d'être de cet exemple :

Projet socio-artistique original.

Quoi ?

Le foyer communal De Duizendpoot est un foyer socio-éducatif du CPAS qui s'adresse essentiellement aux habitants du vieux Rupelmonde. Ce quartier est connu pour la mauvaise qualité de son logement et de sa mobilité, pour son taux de chômage élevé et pour sa population de plus en plus isolée et vieillissante.

Suite à une consigne d'ART 23⁵⁰, un projet de création de drapeau pour le foyer communal a été lancé il y a quelques années avec les habitants du village.

Comment ?

Les visiteurs du foyer socio-éducatif ont eu l'idée de créer un drapeau sur lequel figurerait un mille-pattes, mascotte du foyer. L'exécution du projet a pris en compte les aptitudes et les possibilités de chacun (certains visiteurs étaient en effet très âgés). Deux membres du groupe ont commencé par soumettre un certain nombre de projets ; un petit atelier de couture a été aménagé, après quoi les participants se sont mis au travail. Le groupe avait par ailleurs visité le musée héraldique de Temse, où des explications sur la signification et la composition des drapeaux et bannières leur avaient été prodiguées ; le musée régional de Hemiksem était lui aussi au programme de cette sortie. Beaucoup de participants n'avaient jamais mis les pieds dans un musée auparavant.

Le résultat a été solennellement dévoilé à l'occasion d'une fête de quartier qui a réuni fanfare, presse, bourgmestre, corps de pompiers ainsi que maints habitants et curieux.

Résultats :

Les participants se sont réellement surpassés à l'occasion de ce projet, qui a suscité les éloges des habitants du quartier, des autorités et de la presse. Le drapeau a en outre contribué à refléter une image positive de ce quartier défavorisé.

IV. 5. 20. LIVING HERITAGE – FRB

Living Heritage est un programme de la Fondation Roi Baudouin dont l'objectif est de favoriser le développement communautaire et local à l'aide de ressources culturelles. Ce programme vise à consolider la société civile et l'aptitude des individus à améliorer leur propre situation en Bulgarie, Macédoine, Bosnie-Herzégovine et Roumanie. Les collectivités locales sont incitées à faire de leur patrimoine culturel ou naturel le moteur d'une dynamique nouvelle. Les projets font appel aux habitants, **à travers des actions adaptées aux besoins et potentiels locaux**. Ils émanent de groupes informels constitués autour d'un objectif commun.

⁵⁰ ART 23 est le nom de la campagne menée par la Fondation Roi Baudouin et Kunt en Democratie de 1996 à 2000. Deux consignes relatives à des initiatives associant une dimension artistique à un processus d'intégration sociale ont été lancées dans ce cadre.

Dans chaque pays, les partenaires de la Fondation Roi Baudouin dispensent des formations et appuis méthodologiques. *Living Heritage* se fonde sur des valeurs définies selon dix principes⁵¹ issus de la pratique du développement culturel (MATARASSO, F., 2004).

PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS

V.1. REFLEXIONS PRELIMINAIRES

V. 1. 1. LE MANQUE DE TEMPS ET LA CHARGE DE TRAVAIL

La circulaire ayant été envoyée aux CPAS à un moment peu opportun – juste avant les vacances – plusieurs d’entre eux ont tardé à réagir. Il leur fallait de surcroît travailler vite car la deuxième tranche devait être réclamée dès novembre. Les CPAS ont de ce fait opté pour des solutions de facilité, qui leur permettaient de gagner du temps. La charge de travail à laquelle les Centres sont confrontés de longue date explique également la relative lenteur de la réaction.

V. 1. 2. LE CONTEXTE LOCAL

Avant de passer aux remarques et recommandations inspirées de l’étude, il nous a paru utile de nous arrêter quelques instants sur le contexte concret dans lequel les CPAS ont travaillé durant l’année écoulée. Si les circonstances expliquent en partie l’affectation des ressources, elles permettent également de comprendre les problèmes relevés.

Le contexte dans lequel chaque CPAS travaille influe fortement sur les décisions prises, sur le mode d’affectation des ressources, sur la délimitation du groupe-cible, sur les partenariats, etc. Les autorités peuvent contribuer à créer des conditions favorables (un cadre) dans lesquelles les CPAS pourront faire un usage optimal des ressources mises à leur disposition. Ce sont par conséquent ces éléments auxquels nous souhaitons accorder la priorité dans les recommandations.

Dans ce même contexte interviennent toutefois d’autres facteurs sur lesquels les autorités n’exercent que peu d’ascendant, voire aucun. Il convient donc, lors de l’élaboration de la politique, de tenir compte de ces aspects également. Le cadre social, économique et géographique peut influencer sur les possibilités existant dans la commune où le CPAS est actif.

⁵¹ Voir : http://www.living-heritage.org/english_kbf/about_us/lh_principles.asp .

La « culture » qui règne au sein du CPAS, l'attitude du conseil et la vision qui a (ou n'a pas) été développée et qui est (ou n'est pas) soutenue par l'équipe tout entière agissent davantage encore sur la concrétisation d'une mesure comme celle-ci. Les décisions sont mises en œuvre plus efficacement et ont un caractère plus durable lorsqu'elles peuvent être implantées dans un cadre plus large et soutenues par une philosophie digne de ce nom. Nous relevons que le subsidie cadre parfaitement dans la vision des CPAS qui appliquent déjà un « système d'intervention sur mesure » et dont l'approche couvre tous les domaines de la vie des bénéficiaires.

L'expérience, l'expertise et la motivation des collaborateurs des CPAS ont naturellement constitué des facteurs importants dans le cadre de la mesure.

L'on peut considérer la période en objet comme une période d'« expérimentation » pour la plupart des CPAS qui, généralement, sont partis de zéro. Les Centres au sein desquels existait déjà une certaine tradition eux-mêmes ont dû élaborer un trajet.

Expériences et essais ont été menés avec plus ou moins de succès. Les leçons tirées de cette première approche pourront sans aucun doute être mises à profit dans le futur.

V. 2. PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LES AUTORITES

L'enquête fournit des informations intéressantes à deux niveaux. Certaines peuvent être utiles aux CPAS (exemples de bonnes pratiques, méthodes, priorités, etc.) et d'autres, importantes pour les autorités (il s'agit davantage d'observations formulées par les CPAS à propos de la réglementation, des besoins et des conditions permettant de travailler de façon optimale). Le présent chapitre expose, résumées en quelques thèmes, nos propositions et recommandations pour les autorités. Chaque thème est accompagné d'une brève explication et les recommandations sont présentées en guise de conclusion et soulignées dans le texte.

V. 2. 1. LA DENOMINATION DU SUBSIDIE

Une première remarque concerne l'accent mis, dans la communication à propos de la mesure, sur la participation culturelle. La mesure a souvent été qualifiée par nos interlocuteurs de « subsidie culturel », alors que dans la pratique, les bénéficiaires ont davantage formulé de demandes concernant le sport. Le nom que porte une mesure influence l'idée que se font d'elle les partenaires, le personnel des CPAS et les bénéficiaires.

- La dénomination du subsidie doit prêter davantage attention au volet sportif, afin qu'il soit instantanément clair pour chacun que les fonds peuvent être utilisés pour la participation sportive également.

V. 2. 2. LA REGLEMENTATION

V. 2. 2. a. Le montant du subside

La plupart des CPAS n'ont émis aucune remarque à propos du montant du subside ou de la clef de répartition prévue.

Le fait que maints CPAS n'aient pas réclamé la deuxième tranche ou aient éprouvé des difficultés à dépenser tout l'argent peut porter à croire que le montant du subside était trop important. Les CPAS concernés estiment toutefois, compte tenu de l'expérience acquise au cours de la période, pouvoir travailler plus efficacement à l'avenir. Les ressources pourront ainsi être intégralement dépensées.

- La clef de répartition actuellement utilisée pour partager les ressources entre les différents CPAS est pertinente ; elle pourra par conséquent être conservée dans le futur.

V. 2. 2. b. Les deux tranches

La politique des deux tranches et de la justification intermédiaire a contribué à augmenter considérablement la charge de travail des CPAS. Les Centres publics d'action sociale employant peu de personnel, surtout, se sont plaints de cet état de fait et précisent qu'ils auraient préféré recevoir le subside en une fois. Travailler avec deux tranches et une justification intermédiaire les a incités à opter, dans la pratique, pour des solutions de facilité, qui leur permettaient de gagner du temps.

L'évaluation intermédiaire ne s'est toutefois pas avérée inutile. Elle encourage les CPAS à respecter leurs engagements. Elle évite également aux possibilités réelles de se voir différer. Travailler avec deux tranches et une justification intermédiaire peut, en cette période d'expérimentation surtout, encourager les CPAS à démarrer plus vite et mieux.

Une autre remarque porte sur le manque de clarté à propos de l'affectation des moyens dans les délais imposés : fallait-il, par exemple, avoir dépensé l'argent avant de réclamer la deuxième tranche ou suffisait-il au contraire d'avoir planifié son attribution ?

Autre remarque importante : la décision relative à l'octroi de la deuxième tranche s'est longuement fait attendre, obligeant plusieurs CPAS à mettre fin à certaines initiatives, ce dont les usagers ont naturellement fait les frais. L'incertitude qui entourait l'attribution de la deuxième tranche ne s'est pas davantage avérée propice à l'élaboration de projets pour la deuxième période.

- Les CPAS préfèrent éviter la répartition en deux tranches et la justification intermédiaire. Le maintien d'une telle politique peut certes se justifier, mais il est en tout état de cause indispensable de réfléchir à un système qui exigerait un investissement en temps aussi réduit que possible et n'augmenterait pas la charge de travail des Centres.
- Les délais et conditions de réclamation de la deuxième tranche doivent être formulés plus clairement.
- L'approbation et le paiement de la deuxième tranche doivent se dérouler d'une manière plus fluide. La continuité exerce un effet motivant et stimulant.

V. 2. 2. c. La clef de répartition pour les bénéficiaires

La quasi intégralité des CPAS approuvent le principe de la quote-part à charge des bénéficiaires. Il convient de préciser que la plupart d'entre eux ont opté pour une clef de répartition qu'ils ont appliquée de façon très stricte, sans exception. Or, pour certains usagers – les familles nombreuses, par exemple –, la clef de répartition a généré un nouveau seuil parfois infranchissable.

- Le principe de la clef de répartition est une bonne chose. Une certaine flexibilité est néanmoins nécessaire. Il est bon de faire savoir que des exceptions peuvent être consenties au profit des utilisateurs pour lesquels la quote-part constitue un seuil financier trop important.

V. 2. 2. d. Le groupe-cible

Le fait que seuls les bénéficiaires des CPAS (au sens large du terme) aient pu profiter de la mesure a posé une série de problèmes pratiques :

- La limitation aux seules personnes émergeant au CPAS a rendu difficile, dans la pratique, une mise en œuvre structurelle par l'intermédiaire de partenaires de la commune. La demande de cofinancement par le biais d'intermédiaires – des mouvements de jeunesse et des associations sportives, par exemple – ne permet pas de se limiter aux seuls usagers du CPAS.
- Les projets préférant une mixité sociale – tout en mettant, il est vrai, l'accent sur les participants défavorisés – au travail avec une catégorie de bénéficiaires isolément, contribuent sans conteste à stimuler l'intégration sociale. Or la restriction aux personnes émergeant au CPAS imposée par l'Arrêté royal a rendu difficile pour les CPAS la recherche d'une solution allant dans ce sens lors de la conclusion de partenariats. La collaboration avec des initiatives visant à mélanger les groupes sociaux n'a dès lors pas été encouragée. Le cofinancement d'initiatives axées, par exemple, sur les habitants d'un quartier défavorisé qui ne sont pas tous bénéficiaires du CPAS s'est, lui aussi, vu considérablement compliquer.
- Plusieurs CPAS s'étonnent que beaucoup de non-usagers dont la situation est pourtant comparable à celle de leurs bénéficiaires n'aient droit à rien. Les demandes de personnes défavorisées qui avaient entendu parler de la mesure ont dû être rejetées alors que souvent, l'argent du subside était à peine entamé.

Une association de femmes qui donne la parole aux pauvres (« De Keeting » à Malines) déplore même cette situation dans un courrier, par lequel elle demande à ce que les personnes défavorisées non bénéficiaires puissent elles aussi profiter de la mesure.

Il est compréhensible que les ressources échoient en priorité aux utilisateurs des CPAS. La réglementation doit toutefois permettre à d'autres personnes disposant d'un revenu faible – et à leurs enfants – de profiter de la mesure.

V. 2. 2. e. Le caractère ponctuel de la mesure⁵²

Beaucoup de voix se sont élevées pour fustiger le caractère ponctuel de la mesure. Celui-ci a considérablement influencé les choix effectués sur le terrain.

C'est ainsi que divers CPAS, estimant inutile de concevoir de nouvelles initiatives ou de créer de nouveaux partenariats auxquels ils devraient mettre un terme l'année suivante, ont choisi de financer des projets existants. D'autres craignaient d'accorder des avantages auxquels ils auraient dû mettre fin par la suite. Les CPAS ne voulaient pas décevoir leurs usagers.

Il ressort très clairement de la pratique que la facilitation de l'accès ne peut se limiter à la suppression du seuil financier. Un travail structurel et durable entrepris sur le long terme constitue presque une condition *sine qua non* à l'accession des personnes non encore habituées à participer. La sensibilisation des autres acteurs et la création de nouvelles formes de collaboration dans la commune supposent elles aussi un processus à long terme. C'est la raison pour laquelle le facteur continuité est si important.

Certains répondants ont signalé que le caractère ponctuel de la mesure influençait les bénéficiaires eux-mêmes.

Exemple 1 : une dame a refusé d'inscrire ses enfants dans un club parce qu'elle craignait que l'argent ne soit plus disponible l'année suivante.

Exemple 2 : les participants à un atelier créatif démarré grâce au subside ont envisagé d'envoyer au ministre une lettre lui demandant de poursuivre la mesure.

Souvent, les projets sont pour les bénéficiaires l'unique source de détente, de contacts sociaux et d'épanouissement. Leur suppression aurait de lourdes conséquences.

Le subside devrait revêtir un caractère structurel pour pouvoir faire l'objet d'une utilisation optimale. L'incertitude est aussi pénible pour les utilisateurs. Le droit à la participation doit être concrétisé sur un mode structurel.

V. 2. 2. f. La clarté de la mesure

Les trois options de la circulaire étaient exposées de façon peu claire et ne couvraient pas toutes les possibilités.

Un certain nombre de CPAS ont par exemple souscrit des abonnements à des journaux pour leur salle d'attente ou pour l'espace de détente de leur maison de repos. Cette possibilité, qui n'était pas mentionnée dans la circulaire, a été autorisée suite à un contact téléphonique avec l'administration. Le coût de l'étude relative aux seuils qui empêchent les personnes défavorisées de participer, quant à lui, n'était couvert par aucune de ces trois options.

Le troisième mode d'affectation décrit dans l'arrêté royal surtout, à savoir le financement d'initiatives développées par ou pour le groupe-cible, n'a pas été compris par tous comme il l'aurait fallu. Une certaine confusion a subsisté même après des entretiens téléphoniques avec l'administration.

On déplore également un manque de clarté à propos des deux délais et des pièces justificatives demandées.

⁵² L'AR était en vigueur pour un an. Un nouvel arrêté royal, d'une durée d'un an également, est actuellement en préparation.

Les formes d'affectation prévues par l'AR doivent être davantage développées et affinées dans le futur.

L'information contenue dans l'AR et dans les circulaires doit être claire.

V. 2. 3. LES PARTENARIATS

La collaboration dans le cadre du subsidé peut revêtir diverses formes : concertation, consultation, cofinancement, mise sur pied d'initiatives avec d'autres partenaires, facilitation de l'accès à une certaine offre, sensibilisation des partenaires, conclusion d'accords, demandes de réductions de prix, demandes d'aide/de soutien, etc.

La collaboration signifie plus qu'un soutien purement financier. Il est nécessaire de conclure des accords de qualité, de procéder à des évaluations et de susciter une véritable implication dans le chef de toutes les parties, afin d'éviter malentendus et expériences malheureuses. La collaboration durable requiert dès lors un investissement important en temps et en personnel.

Les CPAS habitués à entretenir des partenariats de qualité avec les autres acteurs communaux évoquent les nombreux effets positifs de la collaboration : moins de travail, meilleure facilitation de l'accès, taux de réponse plus élevé, moins de temps perdu, travail plus structuré, circuits parallèles évités, travaux complémentaires, partage de l'expertise et des responsabilités, etc.

Les Centres qui ne pouvaient se prévaloir d'une quelconque tradition en matière de collaboration se sont quant à eux peu investis dans la recherche de partenaires.

La collaboration intercommunale peut se révéler très fructueuse. Faire se rencontrer de façon sporadique les « responsables de projet » peut faciliter les échanges de compétences et d'expertises, tout en suscitant l'enthousiasme. La collaboration intercommunale permet la mise sur pied de plus grands projets, dont la portée dépasse les communes. Cette possibilité est intéressante pour les petites communes surtout.

Les autorités doivent encourager la création de partenariats au sein de la commune.

La collaboration entre communes doit elle aussi être encouragée.

V. 2. 4. L'ENCADREMENT

Le manque d'encadrement a été fréquemment déploré. Peu de CPAS possèdent une tradition en matière d'encouragement à la participation. L'enthousiasme du début a souvent cédé la place à la démotivation, lorsqu'il est apparu que la méthode de travail utilisée ne portait pas ses fruits.

Remarque d'un CPAS à ce propos :

« Un recueil de bonnes initiatives aurait déjà pu nous aider. L'équipe s'est réunie à plusieurs reprises juste pour se demander « Que pourrions-nous faire ? ». Si nous avions su à l'avance ce qui se faisait à d'autres endroits, si nous avions ainsi disposé d'une source d'inspiration, nous aurions pu gagner du temps ».

Un autre répondant a suggéré de réunir plusieurs CPAS (par province, par exemple) dans le but d'échanger des idées et de susciter une motivation réciproque. Certains Centres ont même réclamé une sorte de « manuel ».

La plupart des CPAS n'avaient pas d'expérience, voire d'expertise, en matière de participation sociale/sportive/culturelle de leurs bénéficiaires. Ils ont donc perdu beaucoup de temps à chercher ce qu'ils pourraient proposer. On note en outre que les mêmes erreurs ont été commises à plusieurs reprises faute d'expertise.

- Le manque d'expertise dans le chef des CPAS peut être en partie compensé par la collaboration avec d'autres acteurs communaux, à l'occasion de quoi l'expertise présente dans les communes peut être dévoilée.
- Les autorités peuvent également stimuler la concertation intercommunale entre responsables de projets, au bénéfice de l'échange d'expériences et de l'encouragement de la motivation mutuelle. La concertation intercommunale peut également servir d'amorce à de véritables partenariats pour, par exemple, l'organisation d'initiatives de grande envergure qui dépasseraient les limites communales.
- Il n'en reste pas moins nécessaire de développer une expertise au sein des CPAS mêmes. Un « guide pratique » (qui compilerait des exemples de bonnes pratiques, proposerait un plan étape par étape, etc.) pourrait s'avérer utile. D'autres méthodes de formation constituent elles aussi une option envisageable.

V. 2. 5. LE PERSONNEL

La pratique démontre qu'il ne suffit pas de supprimer les seuils financiers pour encourager les bénéficiaires à participer aux activités sociales/culturelles/sportives. Le plus facile a été d'encourager les personnes précédemment actives dans ces domaines ; la même constatation s'applique aux enfants. Les personnes les plus difficiles à atteindre, quant à elles, doivent être encouragées et encadrées de façon plus soutenue, ce qui requiert du travail, du temps et de l'énergie. Concertation et collaboration nécessitent, elles aussi, beaucoup de temps et de travail.

Le déséquilibre, au sein des CPAS, entre la charge de travail considérable d'une part et le manque de personnel d'autre part, a été régulièrement montré du doigt. Même si la mesure est bien accueillie, il n'en reste pas moins difficile de faire exécuter par l'effectif du personnel existant le travail supplémentaire qu'elle exige. Plusieurs CPAS ont donc demandé à ce qu'une partie limitée du subside puisse être utilisée pour couvrir les frais de personnel.

Les CPAS des grandes communes et des villes qui ont pu affecter un membre du personnel à l'exécution de la mesure rapportent que toutes ces initiatives n'auraient pas été possibles si quelqu'un n'avait pu être libéré pour en assurer l'encadrement. Or, les petites communes – notamment – n'ont pu consacrer aucune ressource à cette fin. Un CPAS a recruté, sur la base de l'article 60, une personne qu'il a chargée de mettre en œuvre et de coordonner la mesure. Il n'est toutefois pas aisé de trouver quelqu'un de suffisamment qualifié pour ce faire.

- Le subside devrait également couvrir, dans une mesure limitée, les frais de personnel supplémentaires. Les petits CPAS devraient éventuellement pouvoir engager quelqu'un au niveau intercommunal.

V. 3. PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LA PRATIQUE

V. 3. 1. INTRODUCTION

Nous avons déjà formulé des propositions et des recommandations à l'intention des autorités, qui pourront contribuer à créer les conditions nécessaires, à générer un cadre au sein duquel les CPAS pourront appliquer la mesure de façon plus efficace.

Dans les limites du cadre établi par les autorités et de la réglementation imposée, c'est aux CPAS qu'il incombe en définitive d'entreprendre les actions, d'arrêter les décisions, de faire connaître la mesure, de motiver personnel et utilisateurs, etc.

La plupart des CPAS n'ont à l'heure actuelle pas l'expertise nécessaire pour utiliser le subside de façon ciblée et efficace, d'où leur demande insistante de soutien, d'encadrement et de mise à disposition d'une expertise en la matière.

L'inventaire établi sur la base des rapports intermédiaires et surtout, les interviews réalisées dans 29 CPAS pour la Flandre et 33 CPAS pour Bruxelles et la Wallonie, révèlent quels sont, au niveau des Centres publics d'action sociale, les points sensibles qui les empêchent d'œuvrer de façon efficace. Ils nous livrent en outre des informations particulièrement intéressantes sur les méthodes de travail qui se sont avérées fructueuses dans la pratique.

Cette source d'information, que rejoignent les résultats d'autres études, nous fournit une série de recommandations pour la pratique. Ces recommandations sont classées par thème ci-après, chaque thème étant suivi des recommandations soulignées.

V. 3. 2. PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS POUR LA PRATIQUE

V. 3. 2. a. La prise de décisions : qui et comment ?

Chaque membre du service social et chaque assistant social doit idéalement être impliqué dans l'élaboration d'un règlement interne. La chose n'est souvent pas faisable dans la pratique, surtout dans les grands CPAS où l'effectif du personnel est considérable.

Il importe également que le règlement soit élaboré et suivi par des personnes proches de la pratique et au fait des conditions de vie et des besoins des usagers. Lorsque ces besoins ne sont pas connus, une consultation du groupe-cible peut permettre de cerner la question. Lorsque l'expertise interne fait défaut, il peut être utile d'impliquer les partenaires de la commune qui disposent de cette expertise.

Il est nécessaire que la direction du CPAS fasse confiance à son personnel et lui accorde la marge nécessaire à l'expérimentation. Le personnel s'en trouvera motivé et sera encouragé à se montrer créatif dans sa recherche d'options efficaces.

- Il est conseillé d'adopter une approche base-sommet (« bottom-up »). Le règlement doit être élaboré et suivi par les personnes qui connaissent les conditions de vie et les besoins des usagers. Il est recommandé de consulter le groupe-cible lorsque les besoins des bénéficiaires ne sont pas connus. Quand l'expertise fait défaut, il peut être utile d'impliquer les partenaires de la commune qui disposent de ladite expertise.
- La direction du CPAS doit faire confiance à son personnel et lui accorder la marge nécessaire à l'expérimentation.

V. 3. 2. b. L'importance de disposer d'une philosophie

L'encaissement du subsidie doit aller de pair avec une prise de décisions. Des choix doivent être effectués quant au groupe que l'on souhaite atteindre, aux initiatives que l'on désire développer ou soutenir, aux partenaires que l'on entend impliquer, etc. Toutes ces décisions débouchent sur une sorte de règlement interne qui doit être à la fois flexible, évaluable et adaptable.

Idéalement, le subsidie s'inscrit en complément du cadre d'aide et d'accompagnement des CPAS. La mesure n'est toutefois pas indépendante de l'encadrement existant : elle en fait partie intégrante.

Les CPAS habitués à travailler dans le sens d'un « élargissement de l'aide » ont déjà une expérience en matière d'encadrement des utilisateurs dans tous les domaines de leur vie et voient les ressources complémentaires accordées comme un stimulant, comme une chance d'étendre encore l'aide apportée. Les CPAS qui disposent d'une vision et d'objectifs clairs peuvent adapter la mesure dans le cadre élargi existant. La justification interne et la motivation s'en trouvent renforcées, au profit de l'efficacité du travail.

Là où pareil cadre n'existe pas encore, la tâche est plus difficile. Le subsidie est alors perçu comme une mission de plus, distincte des activités clés d'un CPAS et qui requiert travail et investissement supplémentaires. Il est en tout état de cause important de créer un cadre minimal dans lequel la mesure a un sens et se justifie.

Travailler sur la base d'une vision partagée et soutenue simplifie la prise de décisions relatives au subsidé. S'il y a consensus sur la vision, les problèmes sont évités ou du moins, plus aisément résolus. Une philosophie partagée permet en outre d'œuvrer de façon plus ciblée et plus efficace.

- En situation idéale, le subsidé s'inscrit dans le prolongement du cadre d'aide et d'accompagnement existant des CPAS. La mesure n'est toutefois pas indépendante de l'accompagnement existant : elle en fait partie intégrante.
- Les CPAS qui disposent d'une vision claire sont à même d'inscrire la mesure dans le cadre existant. Ils travaillent ainsi plus efficacement.
- Là où pareil cadre n'existe pas encore, la tâche est plus difficile. Le subsidé est considéré comme une mission de plus, distincte des activités clés du CPAS et qui requiert travail et investissement supplémentaires. Il est en tout état de cause important de créer un cadre minimal, dans lequel la mesure a un sens et se justifie pour les collaborateurs tant internes qu'externes.

V. 3. 2. c. Le partage des compétences et de l'expertise

Les CPAS se plaignent de manquer de compétences et d'expertise. Il existe toutefois dans la plupart des communes des services, organisations ou associations qui disposent des compétences nécessaires. Il est indispensable d'intensifier la collaboration de façon à ce que cette expertise puisse être dévoilée et partagée.

Les CPAS peuvent collaborer avec les acteurs de la commune mais aussi avec d'autres CPAS, ce qui leur permettra d'apprendre beaucoup de leurs expériences mutuelles et de développer des idées pour l'avenir.

Si mettre à profit l'expertise d'autres acteurs constitue une piste précieuse, les CPAS doivent, dans le même temps, développer une expertise minimale.

- Les CPAS doivent mettre à profit les compétences d'autres acteurs communaux tels que Article 27, les centres culturels régionaux, les infrastructures sportives locales, le secteur associatif privé (les ASBL), etc.
- L'expertise d'autres CPAS doit également être exploitée.
- Simultanément, les CPAS doivent développer leur propre expertise.

V. 3. 3. LA COLLABORATION

La collaboration dans le cadre du subsidé peut revêtir diverses formes. Ouverture d'esprit et bonne volonté sont les maîtres-mots dans ce domaine. Il ne s'agit pas là d'une tâche réservée aux seuls CPAS, les partenaires potentiels ayant eux aussi un rôle important à jouer dans ce domaine.

On ne soulignera jamais assez l'importance et la valeur ajoutée de la collaboration et des partenariats dans le cadre du subsidé. La collaboration permet de travailler sur un mode plus structurel, de partager les expertises, de faciliter plus efficacement l'accès à la participation, d'éviter l'émergence de circuits parallèles, etc.

La collaboration dépasse le soutien purement financier d'une organisation choisie au hasard. Choisir des partenaires de façon ciblée, conclure des accords de qualité, évaluer, impliquer réellement toutes les parties, etc. permet d'éviter malentendus et expériences malheureuses. Nous étudierons l'importance de l'approche « méthodique » plus avant dans ce document.

- Les CPAS doivent collaborer davantage et créer plus de partenariats. Ils pourront ainsi travailler de manière plus structurelle, partager l'expertise, faciliter l'accès de manière plus efficace et éviter l'émergence de circuits parallèles. Ceci est particulièrement vrai pour les petits CPAS et pour les Centres à qui sont alloués des montants peu importants, qui pourront dès lors mettre en commun les budgets pour des projets de plus grande envergure.
- La collaboration doit dépasser le soutien purement financier d'une organisation choisie au hasard. Il est capital de travailler de façon méthodique.

V. 3. 3. a. Le public visé

La plupart des CPAS ont concentré l'essentiel de leurs efforts sur les enfants des bénéficiaires. D'une part, parce qu'il est plus aisé de faciliter l'accès à ce groupe-cible et d'autre part, parce que la participation des enfants est pour diverses raisons considérée comme essentielle. Il convient de préciser qu'aider à la participation des enfants n'est pas une nouveauté pour la majorité des CPAS.

Il n'y a naturellement rien de répréhensible à définir ce groupe-cible spécifiquement. Nous estimons néanmoins important de cibler le groupe sur la base des besoins objectifs observés dans la commune. Quels groupes-cibles participent le moins ? Pour quels groupes-cibles n'existe-t-il pas, ou existe-t-il peu, d'initiatives ? Ce travail de réflexion préliminaire peut être mené avec d'autres partenaires de la commune.

S'adresser à des groupes-cibles ainsi définis est une bonne chose, qui ne peut toutefois déboucher sur de nouvelles exclusions. La pratique montre par ailleurs que la définition stricte d'un groupe-cible suscite un taux de réponse très faible. Plus le groupe-cible est large au contraire, plus les utilisateurs effectifs sont nombreux.

L'on constate enfin que travailler avec un groupement d'utilisateurs existant ou par le biais d'un service qui réunit des bénéficiaires élimine d'office une série de seuils et peut constituer un marchepied efficace à l'organisation de la participation. Exemple : les utilisateurs du restaurant social ou les usagers qui se réunissent dans le cadre d'une initiative de concertation.

- Le groupe-cible doit être défini sur la base de besoins réels, observés dans la commune. Ce travail préparatoire peut être effectué avec d'autres partenaires au sein de celle-ci.

- La définition de groupes-cibles prioritaires ne peut entraîner aucune exclusion supplémentaire.
- Il convient d'éviter de définir le groupe-cible de façon trop stricte.
- S'adresser à des groupements existants d'utilisateurs peut s'avérer intéressant.

V. 3. 3. b. Les activités, initiatives et projets

Le choix d'activités et d'initiatives destinées à être couvertes par le subside doit impérativement se détourner des décisions arbitraires et des solutions de facilité. Les actions doivent idéalement s'inscrire dans un « plan ».

L'idéal est de dresser un inventaire de la situation de départ : quels sont les besoins, qui est actif dans la commune, quels sont les partenaires potentiels, existe-t-il des initiatives pour le groupe-cible qui pourraient être soutenues, etc. ? L'étape suivante consiste à formuler clairement les objectifs et à les traduire en un plan d'action qui devra pouvoir être adapté après évaluation. Les activités, initiatives et projets que l'on souhaite soutenir ou entreprendre seront de préférence repris dans ce plan d'action.

Nous reviendrons ultérieurement sur la nécessité d'œuvrer de façon méthodique, dimension qui a généralement manqué dans la pratique.

Il est également important, lors de la sélection d'activités et de sujets, de partir du groupe-cible et de ne pas exclure trop de thèmes. Cette constatation vaut surtout pour les demandes individuelles des utilisateurs. Décider pour les bénéficiaires des formes de participation intéressantes est toujours subjectif et a pour seul effet d'ajouter des seuils aux seuils existants.

L'AR donne une description très large des initiatives susceptibles d'être cofinancées. Il faut donc exploiter la marge ainsi accordée car la frontière entre les demandes « pertinentes » et les autres est parfois difficile à tracer. La pratique démontre en outre qu'une exposition restrictive des possibilités engendre un taux de réponse faible.

Sur le chapitre de la troisième option prévue par l'AR et/ou de la collaboration avec d'autres organisations, il est indispensable de savoir très clairement, au préalable, ce que l'on estime être important, pour quelles raisons et quels seront les accords passés à ce propos. Les initiatives et projets mis sur pied avec des partenaires tiendront de préférence compte de certains critères comme, par exemple, la durabilité, le caractère novateur, la diversité, l'implication du groupe-cible, le caractère émancipateur, l'accessibilité, etc. Les projets et initiatives qui dépassent la participation ponctuelle permettent en effet d'effectuer tout un cheminement avec les participants pour, ensuite, véritablement proposer quelque chose à leur intention.

Les initiatives qui permettent aux usagers de se retrouver entre eux et de bénéficier d'une offre « sur mesure » semblent parfois constituer la seule manière de les faire participer. Il s'agit surtout ici de cette catégorie de bénéficiaires qui n'avaient jamais été actifs par le passé sur le plan social, culturel ou sportif. Cette constatation ressort également des entretiens avec les utilisateurs. Il est généralement trop difficile pour eux d'entrer dans le circuit régulier. Afin d'élaborer une offre « sur mesure » pour ce groupe-cible, il est souvent conseillé de collaborer avec les organisations de quartier qui ont l'habitude de proposer des activités très aisément accessibles.

La pratique montre enfin que lorsque la première activité proposée est une activité de grande envergure facilement accessible, la réponse enregistrée est importante. Cette formule initiale facilite en outre la participation ultérieure.

- Les activités, initiatives et projets subventionnés ne peuvent être choisis de façon arbitraire. Tout doit s'inscrire dans un « plan ».
- Lors de la définition d'initiatives susceptibles d'être cofinancées, il est important de partir du groupe-cible et de ne pas exclure trop de thèmes sur la foi de jugements de valeur. Les deux premières possibilités prévues par l'AR, à savoir les demandes individuelles, seront interprétées de la façon la plus large possible.
- Pour la troisième option énoncée dans l'AR et/ou pour la collaboration avec d'autres organisations, il est indispensable de définir très clairement, au préalable, ce que l'on estime être des critères importants (et pourquoi) et quels seront les accords passés à ce sujet.
- Une offre « sur mesure » est parfois la seule manière d'atteindre les bénéficiaires les plus défavorisés. Le CPAS peut dans cette optique collaborer avec d'autres partenaires de la commune.
- Organiser comme première activité une activité de grande envergure aisément accessible facilite la participation future.

V. 3. 3. c. La communication autour de la mesure

Il est nécessaire d'organiser une communication à différents niveaux à propos du subsidé et des possibilités qui y sont liées. Tout d'abord, le CPAS doit informer ses propres collaborateurs et services. Ensuite, les bénéficiaires doivent connaître les nouvelles possibilités offertes. Enfin, la mesure peut être portée à la connaissance d'autres acteurs de la commune.

La qualité de la communication interne est essentielle. Il importe surtout que tous les travailleurs sociaux soient convaincus de la valeur ajoutée de la mesure et sachent

comment la mettre en œuvre. Car c'est en fin de compte à eux qu'il incombe d'encourager les bénéficiaires à en faire usage.

L'envoi d'une simple lettre/d'un dépliant s'est avéré peu, voire pas efficace. Une lettre peut véhiculer l'information, mais elle doit être combinée avec d'autres canaux de communication. De surcroît, la communication écrite doit être adaptée au groupe-cible ; l'on veillera enfin toujours à ce qu'elle soit claire et complète.

La communication à l'intention des utilisateurs est plus qu'une simple information. Une tâche importante est ici réservée aux assistants sociaux, qui doivent véritablement encourager les bénéficiaires à s'interroger sur leurs propres centres d'intérêts et les encadrer tout au long du processus.

D'autres acteurs de la commune encore peuvent faciliter l'accès à la participation : animateurs de quartier, moniteurs, aides gériatriques, enseignants, etc. peuvent informer les bénéficiaires de l'existence du subsidé.

Avant de passer à l'étape de la facilitation de l'accès, ces acteurs devront impérativement bien connaître le(s) groupe(s)-cible(s) sélectionné(s) ainsi que les possibilités offertes par la mesure, afin d'éviter tout malentendu et toute attente inappropriée.

- Il est nécessaire d'organiser une communication à plusieurs niveaux pour faire connaître le subsidé et ses possibilités. Le CPAS doit tout d'abord informer ses propres collaborateurs et services. Il importe que chaque collaborateur soit correctement renseigné, approuve la philosophie qui sous-tend la mesure et sache ce que l'on attend de lui (Communication interne).
- Les bénéficiaires doivent également savoir comment utiliser le subsidé. Il ne suffit pas de faire connaître la mesure par écrit : il faut véritablement encourager et stimuler les usagers, tout en encadrant le processus (Communication externe).

- D'autres acteurs de la commune peuvent eux aussi faciliter l'accès à la participation. Ces partenaires doivent avoir reçu une information correcte (Communication externe).

V. 3. 3. d. Le suivi

Les entretiens avec certains usagers en particulier ont révélé à quel point le suivi doit être prioritaire aux yeux des CPAS et de leurs partenaires. Nous songeons surtout ici à la troisième forme d'affectation prévue par l'AR.

Les usagers qui participent à un projet gagnent souvent en estime de soi, tout en ayant le sentiment de « revenir dans le monde » et d'exercer une activité pourvue de sens. Lorsque le projet s'arrête, le processus s'interrompt et les intéressés n'ont brusquement plus accès à rien. Leurs récits sont parfois douloureux à entendre...

Ces personnes sont souvent entièrement dépendantes, pour leur participation, d'un projet conçu « sur mesure » et aisément accessible. Tout le monde n'est pas apte à intégrer le circuit régulier des associations et autres académies. Le suivi des initiatives doit faire l'objet d'une réflexion préalable. L'aide a posteriori est d'une importance capitale pour le succès réel d'un projet. Personne ne souhaite voir les participants tomber dans un « trou noir » après une expérience positive...

- Il est nécessaire de songer dès le départ à assurer le suivi des projets et initiatives. En collaboration avec leurs partenaires, les CPAS doivent faire en sorte d'éviter que les participants ne tombent dans un « trou noir » à l'issue de la mesure.

V. 3. 3. e. Le volet financier

Les CPAS qui travaillent avec une clef de répartition pour le cofinancement de demandes individuelles doivent faire preuve de flexibilité : la clef de répartition ne peut constituer un seuil supplémentaire.

Dans la plupart des Centres, les bénéficiaires doivent d'abord payer l'intégralité du montant, que le CPAS leur rembourse ensuite en partie. Une solution doit être recherchée pour les bénéficiaires pour lesquels ces avances sont trop importantes.

Il est déconseillé de fixer un montant maximum de cofinancement par usager. La pratique montre que la crainte d'assister à une ruée, qui a souvent inspiré ce genre de mesure, n'est pas fondée.

Lorsque l'on souhaite malgré tout, pour des considérations d'ordre pratique, travailler avec un montant maximum, celui-ci doit être suffisamment important.

- La clef de répartition imposée aux bénéficiaires ne peut constituer un seuil supplémentaire et doit être appliquée de manière souple.
- Une solution doit être recherchée au profit des utilisateurs qui éprouvent des difficultés à avancer l'intégralité du montant de leur participation.

- Il est déconseillé de fixer un montant maximum de cofinancement par usager.
- Lorsqu'une telle mesure est néanmoins arrêtée, le plafond doit être suffisamment élevé.

V. 3. 3. f. La suppression des seuils

Les CPAS ont constaté que le seuil auquel se heurtent les usagers n'est pas seulement financier.

La seule suppression de ce seuil suscite une réponse qui reste généralement décevante et ne permet dans la plupart des cas d'atteindre que des bénéficiaires précédemment actifs sur le plan social, culturel ou sportif.

La pratique démontre donc qu'il ne suffit pas de traiter l'aspect financier pour stimuler efficacement les utilisateurs. L'on ne peut malheureusement désigner avec précision ce qui freine les usagers. Il est par conséquent important, pour les CPAS, de savoir que certains seuils empêchent les personnes défavorisées de participer.

L'analyse montre clairement le seuil que peuvent constituer les modalités d'information : ainsi les utilisateurs n'ont-ils pas réagi au courrier. Il est également apparu que la participation sur une base individuelle effraie beaucoup de gens, les demandes individuelles s'étant avérées nettement moins nombreuses que les initiatives de groupe. Les déplacements jouent également un rôle. De plus, les usagers ne partagent généralement pas les mêmes valeurs que la classe moyenne dominante. Enfin, un sentiment de honte les empêche souvent de participer.

La culture se révèle un produit plus difficile à appréhender que le sport dans le chef des personnes défavorisées. Les CPAS ont par conséquent enregistré nettement plus de demandes individuelles dans le domaine du sport.

Une étude récemment menée par l'ASBL Recht-Op (Haesendonckx, 2001) démontre l'influence exercée par les seuils suivants :

1. Obstacles techniques et pratiques :

- Information
- « Temps libre »
- Compagnie
- Coût
- Accessibilité
- Garde d'enfants

2. Obstacles sous-jacents

- Capacité à assimiler le contenu culturel
- Gêne liée au statut
- Motivation liée au statut

Nous n'affirmons pas que les CPAS doivent/peuvent systématiquement tenir compte de tous ces obstacles. Il ne s'agit là en aucun cas d'une tâche qu'ils peuvent assumer seuls. Il

va également de soi que tous ces seuils ne jouent pas pour tous les usagers. Il faut néanmoins être conscient de leur existence, surtout lorsqu'on désire développer, en collaboration avec des organisations habituées à travailler avec le groupe-cible par exemple, des initiatives « sur mesure » pour les utilisateurs les plus défavorisés.

- Les CPAS doivent connaître les seuils qui empêchent les bénéficiaires de participer.

V. 3. 3. g. Vers une méthodologie

Les CPAS ont jusqu'à présent fait un usage peu méthodique des ressources, si bien que les actions et initiatives sont demeurées isolées, que les résultats espérés n'ont pas été atteints et que la pratique a manqué de logique et de structure durant l'année écoulée.

Travailler de façon méthodique suppose de franchir une série d'étapes que l'on entreprend souvent intuitivement. Cela ne suffit toutefois pas. Chaque personne impliquée dans la mise en œuvre du subsidé, tant au sein du CPAS que chez les partenaires externes, doit être au fait du plan d'action, qui doit par conséquent avoir été couché sur papier et communiqué.

Travailler de façon méthodique suppose, nous le disions, de franchir une série d'étapes, parmi lesquelles la description de la situation de départ, la mobilisation des divers partenaires, la définition des objectifs et du groupe-cible, la désignation des méthodes et techniques à utiliser, la conversion en actions, la planification des actions dans le temps, l'exécution, l'évaluation, l'adaptation, etc.

Il est par ailleurs essentiel d'utiliser toutes les sources d'aide possibles (expertise du personnel et des partenaires, des projets existant dans la commune,...). L'adoption d'une politique méthodique requiert certes un investissement en temps et une réflexion approfondie, mais permet d'accroître énormément l'efficacité, la durabilité et les chances de réussite des actions et des initiatives mises sur pied.

- Les CPAS devraient utiliser les ressources de façon méthodique.
- Le rapport « Changement et continuité – Principes et instruments pour l'approche culturelle du développement » (Unesco, 1999) peut aider les CPAS à développer une approche méthodique.

VI. CONCLUSIES/CONCLUSIONS

Il semble désormais acquis que les loisirs, le sport et la culture sont des éléments fondamentaux du développement personnel de chacun. Ces aspects qui devraient faire partie du quotidien, sont un luxe pour les plus fragilisés d'entre nous. Dans la hiérarchie des besoins, le logement, la nourriture, le chauffage sont considérés, à juste titre, comme des nécessités. Mais que reste-t-il à la personne, en termes de ressources, une fois ces priorités rencontrées ?

Le subsidie pour l'épanouissement social, culturel et sportif des usagers des CPAS a permis une réelle prise en compte de ces besoins souvent jugés comme accessoires.

L'expérience pilote présente montre que loin d'être futiles ou extravagants, ces besoins sont également fondamentaux puisque, nous l'avons vu, les usagers qui ont eu le courage et la volonté de participer aux activités proposées par les CPAS, sont non seulement heureux de cette initiative, mais souhaitent en outre prolonger l'expérience. Ces personnes sont aujourd'hui un moteur pour prolonger l'élaboration de projets visionnaires et de qualité. Grâce à elles, à l'énergie des travailleurs sociaux et au volontarisme des responsables politiques, les personnes fragilisées, en décrochage ou tout simplement exclues pourront exercer leur droit à l'émancipation sociale et à la participation citoyenne. L'actualité politique, le succès des partis d'extrême droite, montre que la participation citoyenne est un enjeu sociétal primordial. Si l'action menée durant cette année peut être vue comme globalement positive, se donner les moyens de la mener jusqu'au bout doit être l'un des objectifs de l'action politique future.

Les CPAS sont en première ligne. Ils ont un rôle à jouer dans la lutte contre le repli identitaire, la peur de l'autre et l'exclusion. Pour se faire différents moyens peuvent être mis en œuvre :

- L'information et la sensibilisation des acteurs de terrain. Le travail social doit désormais inclure les notions d'épanouissement social et personnel, qui sont un pas en direction de l'objectif de réinsertion et d'autonomisation des usagers des CPAS.
- L'information et l'accompagnement des usagers afin de leur permettre d'identifier les possibilités d'ouverture et d'intégration sociale qui s'offrent à eux. La prise de conscience de soi, de son potentiel et de ses compétences est une avancée majeure pour l'engagement dans l'action.

Les CPAS sont des acteurs institutionnels ancrés dans le local. Favoriser et encourager les collaborations et les partenariats permettrait aux CPAS d'activer des synergies entre des opérateurs sociaux, culturels ou sportifs locaux ou régionaux tels que les centres culturels locaux, les centres sportifs, les foyers culturels, les bibliothèques communales, les asbl locales, etc.

Mais pas uniquement, il s'agit de créer des passerelles avec des secteurs d'activités annexes tels que la santé ou l'enseignement.

Travailler main dans la main avec les partenaires sociaux et politiques locaux est donc l'un des objectifs que devront se fixer les CPAS pour mener à bien leurs missions.

VII. BIBLIOGRAFIE/ BIBLIOGRAPHIE

ALBARELLO , L., *Pratiques et méthodes de recherche en Sciences Sociales*, coll. Cursus, A. Colin, Paris, 1995.

ARTICLE 27, *Rapport d'activités 2003 – 2004*, dans le cadre de la convention de collaboration entre l'asbl Article 27 et les CPAS de Bruxelles, Forest, Ixelles, Jette, Molenbeek, Saint-Gilles, Saint-Josse, Schaerbeek, Uccle et Watermael-Boitsfort.

Beweging van Mensen met Laag Inkomen en kinderen, (1994), *Een waardige plaats voor alle gezinnen in de samenleving*, Gent

Blokland, H., (1992), *Een politieke theorie over kunst en cultuur in de verzorgingsstaat*, in: Diels, D., *Schoonheid, smaak en welbehagen. Opstellen over kunst en culturele politiek.*, Dedalus, Antwerpen

Bodson, D., et al., (1997), *La pratique du sport en Communauté française, synthèse analytique des résultats*, Sport, 39, 3, 24-29

Bollaert, L., Stoffen, M., e.a., (2000), *Toerisme, recreatie en vrijetijd in Vlaanderen anno 2000*, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, AWI, Brussel

De Knop, P. & Eling, A., (2000), *Sport et égalité des chances*, Société & Sport, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles

Demeyer ; B., Van Pee, K., (2003), *De sociaal-artistieke praktijk in België. Een kwaliteitsonderzoek naar methodiekwontwikkeling*, Kunst en Democratie en HIVA, KULeuven, Brussel

Diels, D., (1992), *Schoonheid, smaak en welbehagen. Opstellen over kunst en culturele politiek*, Dedalus, Antwerpen

EMONTS CL., « Le Centre Public d'Aide Sociale, assistance ou intégration » in *Dans la force de l'art, Réalisation de la maison des arts et du patrimoine social*, Mariemont, 2001, pp. 5-7.

Ganzeboom, H., (1989), *Cultuurdeelname in Nederland: een empirisch-theoretisch onderzoek naar determinanten van deelname aan culturele activiteiten*, Van Gorcum, Assen/Maastricht

Haesendonckx, C., (2001), *Recht op cultuur: drempels die mensen in armoede belemmeren in hun culturele participatie*. nota in opdracht van DSO/Cultuurcel van de stad Antwerpen

Haesendonckx; C., (2001), *Armen en cultuur: een paar apart*. In: *Momenten*, nieuwsbrief van kunst en Democratie, september 2001, pp. 15-17

Jacobs, T., Stoffelen, D., (1998), *Cultuurdeelname in Vlaanderen in 1994-1995.*, UIA, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Brussel

JAVEAU, Cl., « Le droit à l'épanouissement culturel et social : quelques observations sociologiques » in ERGEC, R. (sld), *les droits économiques, sociaux et culturels dans la constitution*, Actes du Colloque tenu à Bruxelles à l'Université Libre de Bruxelles, 21/22 décembre 1994, Bruylant, Bruxelles, 1995, pp. 273-284.

JONES, RUSSELL, A., *Méthodes de recherche en Sciences Humaines*, De Boeck Université, Bruxelles, 1998.

Koning Boudewijnstichting, (2000), *TRAM 23**, *Momenten uit de sociaal- artistieke praktijk*, KBS, Brussel, (boek +video)

Koning Boudewijnstichting, (2001), *Recente evolutie inzake cultuurparticipatie en vrijetijdsbesteding*, Werknota 4 Cultuur, Koning Boudewijnstichting, Brussel

Matarasso, F., (1997), *Use or ornament? The social impact of participation in the arts*, Comedia, London

Matarasso, F., (1998), *Poverty and Oysters. The social impact of local development in Portsmouth*, Comedia, London

MATARASSO, F., *Les arts et le sport dans le développement communautaire et la lutte contre l'exclusion : dix principes pour un guide*, in Dialogue pour le progrès de l'humanité, 1998.

Neyrinckx, P., & Carton, B., (1994), *Algemeen Verslag over de Armoede*, Koning Boudewijnstichting, Brussel

OREJA, M. « Réflexion liminaire », in *La culture et l'activité humaine pour refuser la misère*, Actes du colloque européen sur la contribution de la culture à la lutte contre la misère et de la 4^{ème} session européenne des Universités Populaires Quart Monde, ATD Quart Monde, Bruxelles, juin 1995.

Rijsbosch, M., (2001), *Cultuurparticipatie, Over toeleidingsprojecten voor mensen met een laag inkomen*, KBS, Brussel

UNESCO, (1999), *Change in continuity. Concepts and tools for a cultural approach to development*, Unesco Publishing/AICCD

Vanmolkot, R., (2001), *Armoe troef? Op zoek naar cultuur en vrijetijdsbesteding als hefboomen in de armoedebestrijding*, in: Werknota 4, *Recente evolutie inzake cultuurparticipatie en vrijetijdsbesteding*, Armoedebestrijding in Vlaanderen, Koning Boudewijnstichting, Brussel

Van Regenmortel, T., 'Eenzame zielen? Een onderzoek naar de sociaal-culturele participatie van kansarmen', *De gids op maatschappelijk gebied*, jrg 83, nr. 3, p. 221-235

Vincke, J., Cloes, M., (2004), *Meer samen, beter toegankelijk. De maatschappelijke kracht van de sport verkend*, Koning Boudewijnstichting, Brussel

Vos, I., in opdracht van CultuurNet Vlaanderen, in samenwerking met Kunst en

Democratie,(2003), *Cultuurparticipatie en maatschappelijk kwetsbare groepen*, praktijkreeks 4, Brussel

Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G., (1998), *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1998*, Acco, Leuven

Willaert, W., (2001), *De verbeelding aan de macht? De zoektocht naar een gemeenschappelijke noemer en de methodologische ondersteuning van sociaal- artistieke projecten.*

www.wvc.vlaanderen.be/sociaalcultureelwerk/sociaal-artisitieke_projecten/

www.toerismevlaanderen.be

