

---

# Comment mobiliser les personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie afin qu'elles soient actrices de changement ?

---

Plateforme Santé Précarité  
24 novembre 2022



# Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Retour sur la plateforme Santé Précarité 2021 .....	5
3. A la découverte d'expériences de terrain .....	6
• Table verte - Outil "Mon quartier plein de richesses" .....	6
• Table jaune - "Le groupe porteur de la Maison des parents" .....	10
• Table bleue - "La plateforme de lutte contre la pauvreté de Bernissart" .....	15
• Table rouge - "Travail de proximité avec des personnes sans-abris et en grande précarité" .....	18
4. Remise en énergie collaborative - Le challenge du "Chamallow" .....	22
5. A vous de jouer... ! Tables thématiques : mobilisation, participation et fidélisation "Ensemble réfléchissons à nos pratiques afin que les publics soient acteurs de changement" .....	23
• Atelier 1 - Comment favoriser la mobilisation de personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ? .....	23
• Atelier 2 - Comment favoriser la participation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ? .....	25
• Atelier 3 - Comment favoriser la fidélisation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ? .....	27
6. Restitution en plénière et retour des intervenants de la matinée .....	30
7. Mot de la fin et conclusion de la journée .....	31



# 1. Introduction

Ce document synthétise les principaux éléments de contenu abordés lors de la journée d'échanges de la plateforme Santé Précarité organisée par l'Observatoire de la Santé du Hainaut (OSH), le 24 novembre 2022 sur le Site du Grand-Hornu et intitulée : "Comment mobiliser les personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie afin qu'elles soient actrices de changement ?".

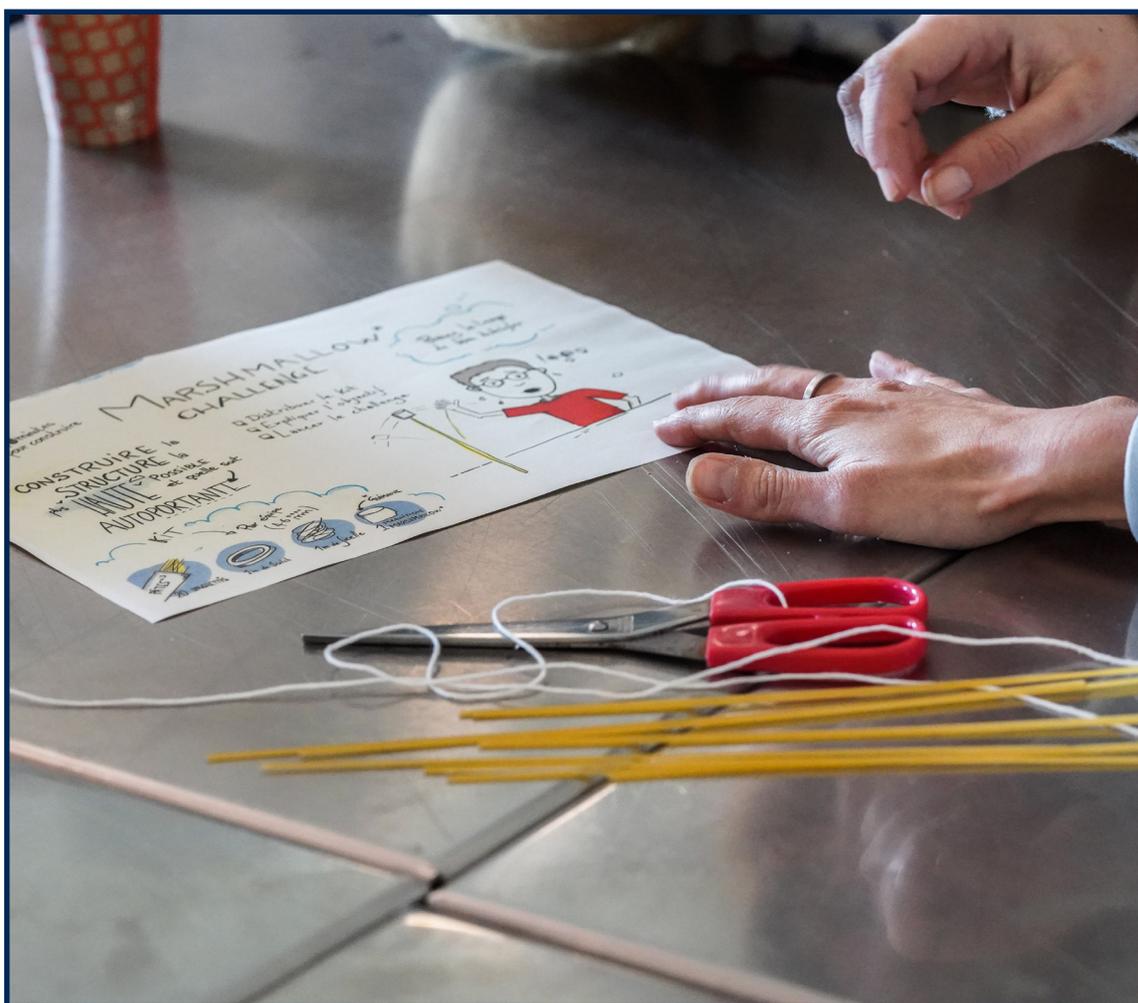
Tout au long de cette journée, la présentation des expériences de terrain des différents intervenants, les riches partages autour des tables thématiques "Mobilisation – Participation – Fidélisation", l'exposition des outils à destination des partenaires mis à disposition par les Centres Locaux de Promotion de la Santé et les échanges avec la salle lors du retour de fin de journée, ont contribué à apporter des pistes de réflexion et d'actions autour de la thématique.

L'objectif qui était d'apporter des exemples et des pistes de travail concrets afin de répondre aux défis que sont la mobilisation, inciter à la participation et favoriser la fidélisation des publics fragilisés afin qu'ils soient acteurs du changement est visiblement atteint, au regard des retours positifs des participants à cette journée.

## Déroulement de la journée

- Mot de bienvenue - Déroulement de la journée par Carine Bourmorck et Axel Flandroit - Chargés de projets OSH
- Retour sur les activités et l'évaluation de la plateforme Santé Précarité 2021 par Sophie Piérard - Coordinatrice Milieux de vie OSH
- A la découverte d'expériences de terrain - Quatre intervenants accueillent un groupe de participants toutes les 30 minutes :
  - ASBL Cultures & Santé - Un projet de cohésion sociale : "Mon quartier plein de richesses" par Laurence D'hond - Chargée de projets
  - Maison des Parents de l'Espace Citoyen de Dampremy - "Le groupe porteur de la Maison des Parents" par Laurence Dofny - Assistante sociale détachée du Service de Santé Mentale du CPAS de Charleroi
  - AMO G.R.A.In.E - "La plateforme de lutte contre la pauvreté de Bernissart" par Muriel Hiroux - Educatrice spécialisée et Xavier Flameng - Assistant social
  - Carolo Rue (CPAS de Charleroi) - "Travail de proximité" - Christophe Brismé - Educateur de rue
- Présentation des Centres Locaux de Promotion de la Santé et de la table outils par Adèle Bracaval (CLPS Mons-Soignies), Daphnée Lepla (CLPS Hainaut occidental), Elise De Munck (CLPS Charleroi-Thuin)
- Remise en énergie collaborative par Gwladys Vaillant – Chargée de projets OSH
- A vous de jouer... ! Tables thématiques : mobilisation, participation et fidélisation - "Ensemble réfléchissons à nos pratiques afin que les publics soient acteurs de changement"
- Restitution en plénière et retour des intervenants de la matinée
- Mot de la fin par Karine De Jonghe - Directrice Département Milieux de vie et Territoires - OSH

Outre les présentations et les échanges, les temps de pauses et le temps de midi ont permis aux participants de consulter la rétrospective de la plateforme Santé Précarité 2021 ayant pour thématique "Comment rencontrer les besoins des personnes fragilisées en matière d'alimentation ?" illustrée par InnerFrog.



## 2. Retour sur la plateforme Santé Précarité 2021

Petit retour sur l'évaluation de la précédente plateforme Santé Précarité. Celle-ci a eu lieu au Grand Hornu, le 16 novembre 2021. Elle avait pour thème : "**Comment rencontrer les besoins des personnes fragilisées en matière d'alimentation ?**".

Des expériences concrètes ont été présentées par différents intervenants de terrain (les projets alimentation dont le Food-Truck de la maison de la santé de Mouscron ; le projet supracommunal Proxifood des communes de Quaregnon et Saint-Ghislain ; le projet Soréal de Tournai). L'après-midi était consacrée à la découverte d'outils comme appui dans les projets de promotion de la santé (Plat Net Market, Fruits et légumes dans tous leurs états, les ateliers cuisine, le Dynami'quizz de Max et Zoé).

Toute cette journée fut l'occasion de partager, échanger, s'interroger sur les expériences en matière d'accès à l'alimentation de qualité pour les personnes fragilisées dans des projets de promotion de la santé. Une synthèse est disponible sur le site de l'OSH.

L'évaluation 2021 avait mis en avant plusieurs points positifs : la présentation des outils, les échanges, l'interaction lors des présentations, les différents intervenants et leurs projets. Les échanges et les rencontres entre professionnels de différents horizons ont été un point d'attention lors de l'élaboration de ces plateformes. En ce qui concerne les points négatifs et à améliorer, ils y en avaient peu (deux !) : le port du masque (ce qui n'est pas à l'ordre du jour) et le fait de ne pas pouvoir manipuler et s'appropriier les outils présentés. En 2022, la formule est un peu différente : nous avons gardé l'idée d'ateliers et d'échanges tant directement en lien avec la participation de chacun.

Les personnes ayant répondu au questionnaire d'évaluation en 2021 estiment avoir reçu des informations nouvelles et utiles dans leur pratique (tant au niveau de la présentation des initiatives que des apports possibles dans les projets – appui méthodologique, réseautage, outils transposables). Elles ont toutes apprécié la journée dans son ensemble et souhaitent que cela continue.

Afin de répondre au mieux aux attentes et aux réalités de terrain, nous avons pour habitude de demander si des thèmes particuliers intéressent les participants ou s'ils ont connaissance d'expériences à partager. Une proposition concernait le climat. Cette question a fait l'objet d'un séminaire intitulé "Changements climatiques et inégalités sociales de santé" qui a eu lieu le 2 décembre 2022 à Mons. Une autre proposition était la question de la participation des publics en situation de précarité aux actions mises en place : comment les mobiliser ?, comment les rendre acteurs de changement ?, comment les fidéliser ?... Autant de questions abordées cette année. Une amélioration suggérée était de présenter encore plus d'expériences de terrain. Pour ce faire, le format des présentations a été modifié pour permettre davantage d'échanges et de partages d'expériences.



### 3. A la découverte d'expériences de terrain

#### Table verte

Laurence D'hond - Chargée de projet, animatrice, formatrice dans les secteurs de la cohésion sociale et de la promotion de la santé - ASBL Cultures et Santé

#### Outil "Mon quartier plein de richesses"



Cultures et Santé est une ASBL active à Bruxelles et en Wallonie depuis 1978. Son objectif est de réduire les inégalités sociales de santé par la promotion de la santé, l'éducation permanente et la cohésion sociale. Laurence D'hond y est chargée de projets en cohésion sociale et promotion santé.

Le projet "Mon quartier plein de richesses" a été développé dans le cadre du quinquennat de la cohésion sociale 2016-2020 (axe 4 des PCS – Vivre ensemble) et a été renouvelé chaque année jusqu'à présent.

Le projet se développe dans les 19 communes de la Région Bruxelles Capitale. Ce territoire présente des réalités très diverses de par la présence du canal qui traverse Bruxelles, la situation socio-économique des communes et des quartiers, la diversité de population, etc.

## Comment choisissez-vous les projets et les partenaires de ceux-ci ?

Chaque année, un territoire (un quartier, quelques rues...) est choisi dans une des communes pour mener le projet avec un partenaire local. Celui-ci peut être une maison de quartier, une maison de jeunes, une ASBL pour seniors, une école de devoirs, un centre culturel ou toute autre structure implantée dans le quartier. Le projet doit pouvoir s'inscrire dans les missions du service.

Un médium artistique et un artiste présentant une fibre sociale sont aussi associés au projet chaque année : écriture, céramique, expression corporelle, son... L'artiste est choisi avec le groupe mais Cultures et Santé peut faire des propositions sur base de son carnet d'adresses. Deux chargés de projet représentent Cultures et Santé. Le projet n'est pas forcément développé dans des quartiers fragilisés car le but est de favoriser l'expression des citoyens sur leurs réalités de vie.

## Quel est le public cible et comment le mobilisez-vous ?

Les publics cibles sont principalement des adultes et des jeunes adultes.

Cultures et Santé distingue essentiellement deux façons de mobiliser les participants : soit un groupe déjà constitué au sein de l'association partenaire adhère au projet (ex. un groupe francophone - langue étrangère), soit un groupe est constitué spécifiquement pour le projet "Mon quartier plein de richesses !". Dans ce cas, différents canaux d'information peuvent être utilisés par les partenaires pour recruter les participants : flyer, réseaux sociaux, bouche à oreille...

Dans les deux cas, une convention est signée entre Cultures et Santé et l'association partenaire où un référent est désigné pour suivre le projet. Il est important que toute l'institution soit informée de la démarche pour que le projet puisse rayonner.

Le référent et les deux animatrices de Cultures et Santé participent à toutes les rencontres mais tous trois veillent à se mettre au même niveau que les participants (pas de hiérarchie dans le groupe).

Le public cible de Cultures et Santé est le public adulte. Cependant, dans un des projets menés dans le cadre de "Mon quartier plein de richesses", des jeunes d'un quartier ont réalisé des micro-trottoirs et ont notamment interrogé des résidents de la maison de repos sur ce qu'est être jeune/ être vieux. Cela a permis des rencontres et des découvertes pour les deux publics. Certains jeunes n'étaient jamais entrés dans une maison de repos. Des liens se sont noués et des balades en touktouk ont par exemple été organisées dans le quartier avec les seniors.

## De combien de personnes le groupe est-il constitué ?

En général, les groupes comptent 10-15 personnes, parfois moins, ce n'est pas le nombre qui fait la qualité du groupe mais bien l'intérêt et la motivation des participants. Les animatrices de Cultures et Santé constatent que les groupes s'étiolent souvent au début du projet mais par la suite, le groupe se stabilise. Pendant la période Covid, le projet a été prolongé de deux ans dans la même commune et les professionnels se sont adaptés pour maintenir le lien avec les participants, notamment par la création d'un groupe Whatsapp.



## Pourriez-vous nous parler de quelques projets ?

Le premier projet mené en 2016 concernait Molenbeek avec l'ASBL "La rue". Il semblait important de donner la parole aux habitants après les attentats du 22 mars Zaventem/Malbeek. Une des habitantes témoignait par exemple du fait qu'elle n'aimait pas son quartier et qu'elle le trouvait sale. Elle pensait que le fait de connaître son histoire lui permettrait de le voir sous un autre angle et peut-être de l'apprécier un peu plus.

Le groupe a donc mené un travail avec le musée local. Une réflexion autour du plan du quartier est aussi un moyen de se le réapproprier et d'échanger sur la façon dont on y vit : où va-t-on se promener, quelles en sont les ressources, les points forts... Le but est de décaler le regard des habitants.

A Forest, le bas de la commune est régulièrement inondé car il y a un dénivelé important. Dans le cadre du projet, les participants ont créé leur quartier rêvé sur base du plan de leur territoire.

A Saint-Josse, la création artistique consistait à créer un four à pain en terre cuite et céramique. Il a été conçu de façon à être itinérant pour que les associations ou particuliers puissent l'utiliser dans le quartier.

## A quelle fréquence les bénéficiaires se réunissent-ils ?

De septembre à mai/juin, des activités sont proposées chaque semaine excepté pendant les vacances scolaires, ce qui permet un travail à long terme avec les bénéficiaires et une capitalisation des productions notamment artistiques qui sont présentées lors d'un événement final. Tout au long de l'année, les animatrices veillent au bien-être du groupe, ce qui favorise la participation : respect des besoins et du rythme des participants, utilisation de brise-glaces, cohésion du groupe, dynamique, bienveillance, solidarité... Le public est parfois fragile où vit des réalités difficiles et les animatrices travaillent beaucoup l'imaginaire, la surprise, l'étonnement, la curiosité...

## Les projets perdurent-ils dans le temps ?

Cultures et Santé produit chaque année un outil en lien avec le projet mené avec l'artiste et les participants. Cela représente une contrainte car ceux-ci ne sont en général pas demandeurs de ce type de production. Les chargés de projet insistent sur la pertinence de garder des traces de ce qui a été vécu par le groupe et l'intérêt de le partager avec d'autres.

Auparavant, en début d'année, chaque nouveau projet avec un quartier débutait par la présentation des actions menées les années précédentes dans les autres communes. Cela n'est plus vraiment le cas actuellement car cette présentation n'intéresse pas vraiment les participants et la liste des projets commence à s'allonger.

La co-construction du projet avec l'artiste, le référent et le groupe est très riche et permet d'avoir un projet "cousu main", néanmoins cela représente aussi un frein car lorsque les participants s'engagent au début de la démarche, ils ne voient pas toujours ce qu'ils vont y faire.

## Quels apports les participants en retirent-ils ?

L'évaluation avec les participants montrent que l'art en général favorise l'expression de chacun et que les participants retiennent beaucoup de positif de leur expérience : (re)découverte de soi, prise de parole en public, échange de savoir-faire, diminution du racisme, acquisition de savoirs, sentiment d'être écouté, apprentissage d'une démarche de projet, travail des préjugés...

## Quel est votre prochain projet ?

En 2023, Cultures et Santé mènera le projet "Mon quartier plein de richesses" avec un PCS et de logements sociaux. Le médium artistique n'est pas encore choisi car il le sera avec les participants. Chaque nouveau projet est donc différent en termes de quartier, de public, de moyens d'expression artistique et d'artistes.

Lorsque le projet global sera clôturé, un grand événement final sera organisé pour valoriser tous les projets menés depuis 2016 ainsi que les créations artistiques et les outils.



### Remarques

Avant la présentation, les supports relatifs au projet "Mon quartier plein de richesses" étaient consultables par les participants.

Tous les outils de Cultures et Santé sont téléchargeables sur leur site internet : <https://www.cultures-sante.be>



## Table jaune

Laurence Dofny - Assistante sociale et chargée de projets - Maison des Parents de l'Espace Citoyen - Dampremy

### "Le groupe porteur de la Maison des Parents"



#### Présentation de l'oratrice et de la Maison des Parents

Laurence Dofny travaille au CPAS de Charleroi au sein de deux équipes/départements : la santé mentale et le soutien à la parentalité. Elle est basée à Dampremy dans une Maison des Parents située dans un quartier particulièrement défavorisé longeant l'ancien parc industriel. Les habitants sont en situation de grande précarité, principalement des allocataires sociaux ayant des origines multiculturelles. Le parc de logements est délabré et comprend des marchands de sommeil, ce qui induit un public fort mouvant.

La Maison des Parents se situe sur le site de l'Espace citoyen, qui est le premier espace communautaire de la sorte ayant été créé à Charleroi en 1994. Ils y proposent des cours d'alphabétisation, une école des devoirs, un espace emploi. La Maison des Parents a été créée par la suite, en 2006 grâce à l'obtention de subsides. En effet, ce type de service a été imaginé suite à un diagnostic réalisé avec des professionnels et des citoyens en collaboration avec l'OSH. L'objectif était de savoir si les actions proposées étaient toujours pertinentes. Cette collaboration a pu se mettre en place car l'OSH et la Maison des Parents étaient parties intégrantes, avec d'autres partenaires, de la plateforme santé de Dampremy. Il est important de s'entourer de partenaires pertinents qui peuvent apporter un regard plus macro.

## **Le diagnostic a permis d'identifier trois priorités**

### **1. Pollution de l'air**

En effet, lors de ce diagnostic, le parc industriel était en activité et la pollution de l'air était une grande préoccupation des riverains. Depuis, l'activité industrielle a fortement diminué, cet axe n'est donc plus vraiment à l'ordre du jour.

### **2. Sentiment d'isolement**

Un sentiment d'isolement est ressorti malgré l'existence de l'espace communautaire. Il s'agissait d'une opportunité de remise en question et d'ajustements des actions. Il convenait d'aller directement à la rencontre du public.

### **3. Difficultés de communiquer avec les enfants, les jeunes du quartier.**

À partir de ces constats, une réflexion a été entamée sur le panel d'offres de l'Espace citoyen.

Par rapport aux jeunes, les parents avaient visiblement besoin de soutien. Néanmoins, pendant deux ans le projet a dormi dans les cartons. En 2005, pour de multiples raisons, il y a eu la possibilité d'ouvrir une Maison des Parents avec un budget visant à soutenir les politiques communales de santé. Cette aide budgétaire a permis l'engagement d'une personne.

La Maison des Parents constitue un lieu où rencontrer les parents, elle est située juste à côté du CPAS de Dampremy.

Plusieurs modules sont ou ont été proposés, par exemple, un module estime de soi (image de soi), un module petite enfance et grossesse, ou encore un module alimentation avec Carine Bourmorck, diététicienne de l'OSH. Ils partent de ce que les gens connaissent. Ils ont par exemple déjà regardé des séquences de "Super Nanny" ou du "Grand frère" car c'est un support que le public connaît et qu'il apprécie.

## **Comment ce projet s'est-il construit ?**

Ce projet s'est fait en concertation avec les professionnels et les parents. L'objet de la présentation va essentiellement porter sur cet axe.

Dans un premier temps, un comité de pilotage s'est mis en place et a permis une consultation permanente avec le public bénéficiaire qui est co-gestionnaire du projet. L'objectif de ce groupe porteur, constitué d'une dizaine de personnes, est de réfléchir aux activités qui sont proposées dans les modules (ex : grossesse et petite enfance, alimentation, estime de soi...).

Les horaires ont été revus et l'offre est réadaptée en permanence avec le public. Le groupe porteur est constitué de 10-15 parents, le territoire concerné couvre Dampremy et Lodelinsart.

## **Par qui la Maison des Parents est-elle fréquentée et comment se gère-t-elle ?**

Dans les faits, les gens viennent de plus loin, car il n'y avait pas ce découpage au début du projet. Néanmoins, pour réaliser un travail communautaire, il est primordial d'être implanté à l'échelle d'un quartier.

À l'heure actuelle, le projet bénéficie de deux travailleuses qui prennent en charge des enfants de 2-5 ans et les enfants scolarisés.

Le groupe porteur est constitué d'allocataires sociaux (bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), d'allocations de chômage, allocations de handicap) et d'une dame travaillant à mi-temps qui est véritablement la personne de référence pour le groupe.

Leur implication dans le groupe porteur favorise leur pouvoir d'agir et ils deviennent à leur tour acteur de changement auprès de leurs pairs.

Ce groupe fonctionne de manière participative et se réunit chaque mardi après-midi afin d'organiser des opérations à l'échelle locale. Ils organisent par exemple la fête de Saint-Nicolas qui draine 200 personnes ou encore l'opération "1,2,3 soleil" qui comptabilise 300 personnes par jour dans le parc communal. L'objectif de ce dernier événement est de descendre dans les quartiers et de proposer aux enfants des activités. Cette façon de procéder permet par exemple de toucher les gens du voyage.

## **Comment vous êtes-vous adaptés lors de la crise sanitaire ?**

Malgré la période Covid, des activités ont continué à s'organiser, comme un carnaval masqué afin de garder le lien social tellement important pour la santé mentale et l'équilibre des gens. En ce sens, il y a eu très peu de télétravail. Pour mobiliser les gens issus de la précarité, il est important de les aider à se décentrer d'eux et de leur permettre de développer un sentiment d'utilité.

Ils ont par exemple réalisé des blouses pour le personnel soignant. Quatre bénévoles sont venus coudre dans un local mis à disposition en gardant, bien entendu, les distances de sécurité. Il a fallu faire preuve d'adaptation comme lors de la Saint-Nicolas où le Grand Saint les a vus en distanciel après la distribution de cacao et de cognous.

Pour remercier le groupe porteur de leur investissement, une sortie au Bois du Cazier a permis à moindre coût d'apporter un moment de convivialité. L'aspect convivial est très important pour souder un groupe.

En confiant à ces personnes de nouvelles responsabilités, on leur permet de changer d'identité. Par exemple, une personne ayant des problèmes de boisson et souffrant d'agoraphobie a réussi à devenir Saint-Nicolas le temps d'une rencontre avec les enfants ou encore de faire du théâtre.

## **Comment créer quelque chose qui va sécuriser ? Comment les faire venir ?**

En favorisant les rencontres : par exemple, en organisant des pauses café dans les écoles, en allant tôt le matin et en étant présent à la sortie des écoles avec des tracts. Il est important d'expliquer que l'on a besoin d'eux. Les parents se mobilisent plus facilement quand c'est pour leurs enfants. Des événements cuisine sont aussi rassembleurs. Peu importe le prétexte, il faut trouver le moyen qui permet la rencontre et la création de liens. C'est un processus qui prend du temps et il convient d'être patient. Le projet présenté a 16 ans, mais au début ils ont éprouvé beaucoup de difficultés. Une difficulté est que le temps du professionnel n'est pas toujours le temps des subsides.

## **Comment maintenir le groupe ?**

Il est nécessaire de toujours proposer des nouveautés, questionner le groupe, se remettre en question, les consulter. En insertion sociale, il y a une notion de base volontaire. Ils proposent un panel d'activités différentes et variées, il y a un partage de savoirs, mais il y a des moments où la participation fluctue malgré tout, s'il fait trop chaud ou trop froid, en période de vacances ou, au contraire, en période scolaire, pour de multiples raisons indépendantes de tout ce qui est mis en place, la participation peut être difficile.

On peut déjà essayer d'avoir un noyau dur et ensuite essayer de ramifier en leur demandant d'inviter d'autres personnes.

Il est à noter que les noyaux durs ne facilitent pas toujours l'arrivée de nouveaux et manquent parfois de bienveillance. C'est très compliqué de faire sa place dans un groupe fermé.

## **Quelle attitude avoir avec les pouvoirs subsidiaires quand les projets s'essouffent ?**

Il est important de rester sincère et authentique avec les pouvoirs subsidiaires, même si dans le cadre d'un service d'insertion sociale cela peut être plus problématique.

## **Comment motiver les parents à participer au groupe ?**

Le service ne partait pas de rien. Ils ont commencé par demander ce qu'ils avaient envie de faire. C'est comme ça que des chasses aux œufs, des Saint-Nicolas ou des sorties en famille se sont organisées. Parfois, il faut néanmoins revoir les envies qui sont délirantes. Mais en tous cas, il faut très vite donner un rôle. Par exemple, deux papas se sont mobilisés pour faire une clé USB pour créer un fond musical. Ils ont apporté du matériel de chez eux et c'est important de le valoriser, peu importe leur implication, même à un petit niveau. S'ils n'apportent rien, il est important de ne pas juger. Il est nécessaire de respecter le temps et les possibilités de chacun.

## Clotûre : Madame Dofny propose quelques pistes

1. Il est important d'avoir un lieu de rassemblement au sein d'un quartier (ex : l'ONE, les espaces citoyens, les écoles, les maisons médicales, les centres culturels, sportifs et même la rue, les parcs communaux, les espaces verts...)
2. Il est nécessaire de prendre le temps d'accueillir des nouveaux membres. Il est important d'avoir préalablement une rencontre individuelle avec la nouvelle recrue. Cela lui permet de connaître l'animateur et de découvrir comment se déroulent les rencontres. Chacun ensuite choisira de s'investir comme il le peut/veut.
3. Parallèlement, il convient également de préparer le reste du groupe à cette arrivée : réserver un accueil des plus chaleureux, et mettre toutes les conditions en place pour favoriser le tissage des liens. Par exemple, le fait de mettre deux dames parlant peu le français ensemble, facilite leur prise de parole. Ensemble, elles osent !
4. Il convient d'adopter une attitude bienveillante et empathique, ne pas être "au-dessus". L'utilisation de l'humour peut détendre. Parfois, certaines personnes ont des consommations problématiques ; il est donc important de poser un cadre, une charte. Sans charte, il est difficile de cadrer (ex. : s'écouter, ne pas s'interrompre, couper le gsm...) ; il est très important de pouvoir créer la charte avec le groupe.
5. Il est essentiel de valoriser les compétences et ressources identifiées, d'établir des liens en fonction des points communs et affinités, car un pair qui reconnaît ses compétences est encore plus valorisant.
6. Il faut rester disponible pour gérer les émotions. Il convient, en ce sens, de garder un temps pour en parler en fin de réunion et d'établir un climat sécurisant. Quand il y a un problème dans le groupe, il faut en parler individuellement et collectivement, mais toujours en accueillant l'émotionnel. Les relations interpersonnelles sont la part la plus énergivore de la prise en charge.
7. Accompagner dans la résolution de problèmes.
8. Il est essentiel d'aller chercher les gens là où ils sont. En ce sens Mme Dofny a fait du porte-à-porte pour recruter. Elle a parfois campé dans les salles d'attente ou est passée par les comités de quartiers qui existent de longues dates pour être au plus proche des citoyens et s'appuyer sur les ressources de son quartier car toute structure est complémentaire, même s'il est vrai qu'il peut parfois exister une rivalité de subsides.
9. Quand on est en situation de précarité, la mobilisation est encore plus forte quand les actions sont orientées vers les autres. Cela leur donne un sentiment d'utilité.
10. Pour la mobilisation, il est important d'avoir une fréquence de rencontres. Il faut envoyer des SMS de rappel. Dans leur quotidien chaotique, il est important de trouver des moyens de les fidéliser, ils ont par exemple, une page Facebook et ont reçu des tablettes pour qu'ils puissent se connecter.

## Table bleue

Muriel Hiroux - Educatrice spécialisée et Xavier Flameng - Assistant social - AMO G.R.A.In.E de Bernissart

### "La plateforme de lutte contre la pauvreté de Bernissart"



Afin que les participants prennent une place active dans l'atelier, le projet de la plateforme de lutte contre la pauvreté de Bernissart a été présenté sous forme de jeu. En lançant le dé, le participant tire une question au choix. Les questions et échanges sont résumés ci-après.

#### Quels constats vous ont amenés à créer cette plateforme ?

La précarité existe partout y compris à Bernissart et des activités à destination des publics en situation de précarité sont organisées. Le point de départ se situe en 2019 lorsque le CPAS de Bernissart a sollicité l'AMO pour organiser une sortie à Bruxelles et une sortie pour aller voir le cube de Viva For Life à Tournai. Si l'une des missions de l'AMO est bien de travailler avec ces publics, les travailleurs se sont demandés si ces sorties étaient vraiment la volonté des participants. Que veulent-ils, eux ? Est-ce que ces sorties les intéressent vraiment ? Comment les amener à participer ? Il est ressorti des discussions avec le groupe ados/jeunes que les sorties imaginées à la base ne correspondaient pas à leurs attentes. Certains n'avaient jamais visité le Musée de l'Iguanodon installé sur l'entité. Une première activité a donc été de visiter ce musée et de se retrouver ensuite pour une auberge espagnole ; une autre sortie a ensuite été organisée à la mer, à leur demande également.

Ces moments de rencontres informels sont riches d'échanges. Les attentes émergent lors de ces moments festifs. C'est bien là que LEURS envies sont énoncées. L'idée est donc née de créer un organe qui permettrait d'augmenter la participation des publics concernés.

## **Comment avez-vous mobilisé les partenaires du projet ? Avez-vous noué de nouveaux partenariats ?**

La proposition a été faite aux partenaires du CPAS de Bernissart via la coordination sociale. Ceux-ci interviennent au-delà de Bernissart, sur un territoire plus large (Bernissart, Rumes, Antoing, Brunehaut, Péruwelz et quelques villages du grand Tournai – Barry, Pipaix...). Une vingtaine ont répondu à l'appel. Le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté est également un partenaire important dans ce projet, pour réfléchir sur la philosophie de celui-ci et apporter son expertise (témoins du vécu).

## **Comment fonctionne cette plateforme ? Quelle est la méthodologie utilisée ?**

Il existe deux groupes : un formé par des professionnels et un groupe "public" (qui propose et participe aux actions). L'objectif est de fusionner les deux groupes et d'amener le public à participer à la réflexion.

En ce qui concerne le groupe des professionnels : une première réunion a eu lieu avec la coordination sociale. Les partenaires intéressés par le projet ont ensuite participé à une réunion de type World Café. Il s'agissait d'utiliser une méthodologie participative car l'idée était de co-construire le projet. Deux questions étaient posées lors du Word Café pour dégager le plus d'idées possibles et ensuite analyser les besoins. Deux groupes de travail ont émergé, ils ont été regroupés en un seul afin de travailler sur la création d'un carnet reprenant les informations quant à l'accès aux droits fondamentaux. Les réunions des partenaires ont lieu tous les deux mois. Si dans un premier temps, les professionnels étaient les seuls mobilisés, le public sera amené à participer également aux réunions futures.

## **Quel est le public visé ?**

Le public de l'AMO est celui des jeunes de 0 à 22 ans et leurs familles. Mais le public visé par la plateforme est plus large car il est celui des différents partenaires.

## **Quelles sont les actions mises en place grâce à cette plateforme ?**

Deux groupes de travail ont été mis en place. L'un travaillait sur un projet parrain/marraine (trouver de l'aide auprès d'un référent). Ce projet, estimé trop intrusif, a été abandonné. Le second groupe de travail s'attelle à mettre en place un carnet reprenant les infos quant à l'accès aux droits fondamentaux. Il ne s'agit pas d'établir un bottin social, mais de travailler avec le public sur un répertoire qui reprend les informations qui les intéressent et de réfléchir avec eux au canal de diffusion : comment veulent-ils avoir accès à ces informations ? Via smartphone, courrier ? Pour ce faire, il faut aller vers les utilisateurs pour créer quelque chose d'utile pour eux. En effet, un outil pertinent pour les professionnels ne le sera peut-être pas pour le public. Les solutions viendront des utilisateurs. La manière de communiquer choisie par l'AMO est de passer par les écoles via un questionnaire.

Des actions ont été mises en place à destination des enfants, des adolescents et de leurs familles : visite du Musée de l'Iguanodon, auberge espagnole, journée à la mer, organisation d'une rencontre avec le délégué aux droits de l'enfant lors de laquelle les enfants posaient leurs questions. Ces idées d'actions viennent du public.

La plateforme de lutte contre la pauvreté de Bernissart a également organisé sa 1<sup>ère</sup> journée d'échanges le 16 septembre 2022.

## **Comment faire participer le public aux actions menées ?**

Participer à des actions récréatives les amène à appréhender à des journées de type plus réflexif (la journée d'échanges du 16 septembre 2022 par exemple). Les liens créés lors de ces activités les mettent plus à l'aise pour ensuite participer en groupe à des journées de réflexions ou des réunions, d'autant que le mot "réunion" fait peur ! Ils sont légitimes et savent qu'ils ont droit à la parole. Les moments informels sont importants car ils se sentent en confiance et c'est aussi dans ces moments-là que les besoins émergent. Les informations passent beaucoup par le bouche à oreille, il faut informer le public dès le début du projet.

## **Quels sont les moyens mis en place dans ce projet ?**

Au niveau des moyens humains : il s'agit de 2 ETP. Les partenaires investissent également du temps et apportent leur expertise et appui humain.

En ce qui concerne l'aspect financier, un subside a été obtenu auprès du conseil de prévention, d'abord pour un an pour mettre en place la plateforme (2020-2021) ensuite pour 3 ans afin de mettre en place les actions (ex. : le budget permet de payer les trajets à la mer). L'objectif est que le projet perdure au-delà de la durée du subside.

## **Est-ce que ce projet est transposable ailleurs ?**

La précarité touche beaucoup de monde et ce n'est pas près de s'arrêter avec la crise énergétique du moment. On parle de pauvreté infantile, mais il s'agit de la précarité des familles. La précarité infantile découle de celle des parents. Ce projet peut être réalisé ailleurs.

## **Est-ce que la Covid a eu un impact sur la participation ?**

La Covid a eu beaucoup d'impact, cela a été compliqué pendant la crise. Ensuite, les jeunes sont revenus en masse puis ont de nouveau disparu ! Pourquoi ? Pas de réponse ! Comme les activités et les rencontres se passent à l'extérieur, la chaleur de l'été a peut-être freiné leur venue.

D'autre part, depuis la crise sanitaire, on remarque beaucoup de problèmes de santé mentale.

## **Qu'est-ce qu'une AMO ?**

Il s'agit d'un service d'Action en Milieu Ouvert. Il offre une aide administrative, sociale, et mène des actions. Le public est constitué de jeunes de 0 à 22 ans et de leurs familles. C'est un service de 1<sup>ère</sup> ligne, seul service d'aide à la jeunesse non-mandaté (ne dépend pas d'une instance supérieure). Il travaille à la demande (du jeune, d'une famille ou d'une institution), se rend à domicile ou dans d'autres endroits comme un parc. Une permanence est assurée dans les bureaux au centre d'une cité (dans le quartier depuis 23 ans). Le profil de l'équipe est pluri-disciplinaire : psychologues, éducateurs, assistants sociaux. Dans cette AMO, tous les travailleurs font le même travail et se nourrissent des expériences de chacun.

# Table rouge

Christophe Brismé - Educateur de rue pour le CPAS de Charleroi

## "Travail de proximité avec des personnes sans-abris et en grande précarité"



### Présentation de l'institution

Le service est composé de 6 éducateurs de rue travaillant à pied en binôme sur différentes zones de Charleroi (ville haute et ville basse) : quartiers N/S/E/O et centre-ville et au-delà de Charleroi (en véhicule). Le service fait partie du CPAS de Charleroi.

### Quelles en sont les missions ?

Des équipes pluridisciplinaires vont à la rencontre des personnes en très grande précarité en rue ou sur leur lieu de vie afin de maintenir un contact, de les diriger vers les services adéquats ou de leur apporter un soutien psychologique.

Il s'agit de rencontrer le citoyen, des personnes (usagers) de la rue. C'est une accroche, une présence, un lien d'égal à égal. C'est un processus qui permet de passer de la méfiance à la confiance entre ce public particulier et l'institution.

## **De quelle manière nouez-vous des contacts avec le public ?**

En travaillant en binôme en rue avec des sacs à dos qui contiennent des moyens d'accrocher le public (échanges de seringues). Charleroi a un comptoir d'échanges de seringues : projet de réduction des risques. Ils ont des contenants à disposition des consommateurs qui le souhaitent, des gaufres et de l'eau, des couvertures, des kits hygiène, etc.

Ce sont des accroches pour le public de la rue.

Les éducateurs adoptent une position basse (dans la relation) et voient avec les personnes quelles sont leurs priorités afin de tisser du lien pour un futur travail avec le service et avec d'autres partenaires.

Le lien de confiance est fort important pour permettre l'accompagnement et l'orientation vers d'autres services. Il faut se faire connaître et reconnaître.

Pas de port d'uniforme quelconque, ce qui permet de se fondre dans la population, d'aller sur différents lieux de vie et de rester discret. Il faut être présent dans des endroits de type squats.

Il est important d'appeler les personnes par leurs prénoms et de ne pas tomber dans le misérabilisme.

Pour que la relation avec le public soit pérenne, cela se joue à 50% lors de l'accueil et le reste au niveau du suivi.

## **Avez-vous des partenaires ?**

Les éducateurs travaillent en pluridisciplinarité avec des partenaires comme Psy Rue, MEDIBUS, infirmières du Relais santé, éducateurs de Diapason, travailleurs sociaux de la cellule SDF du CPAS (antenne spécifique créée sur Charleroi).

## **L'accroche du public est-elle parfois difficile ?**

Il est important de respecter les choix de vie en fonction des moments de rencontre mais aussi la non-demande. Il est souvent possible qu'il n'y ait pas de demande. Il faut prendre le temps, observer et se laisser observer. Les personnes de la rue parlent beaucoup entre elles, c'est ce que l'on appelle le tamtam de la rue. Le non-jugement et le respect doivent être observés. Ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de demande qu'on ne peut rien mettre en place.

Faire parfois preuve de mimétisme, simplement s'asseoir à côté de la personne permet de cultiver cette confiance.

Utiliser l'humour pour mieux connaître la personne et son état d'esprit.

Il y a la possibilité d'accueillir les personnes au bureau avec une permanence sociale : ce n'est pas un accueil organisé mais les personnes de la rue sont sûres de rencontrer un éducateur sur place.

## Quelle est la particularité de ce public ?

L'insécurité ressentie par le citoyen est aussi un frein à la rencontre des usagers de la rue.

Les personnes de la rue ont souvent une perte de confiance quant au réseau de partenaires actifs sur le territoire. Notre travail est d'accompagner vers ces partenaires, de les faire connaître et parfois de les amener vers les personnes de la rue pour tisser du lien. C'est une présence continue et continue sur le terrain qui aide à amener les personnes vers le réseau.

La temporalité est très différente. Les personnes de la rue sont dans le "ici et maintenant". C'est parfois difficile car on doit accompagner vers un autre service, celui-ci n'est pas toujours prêt à accueillir la personne en demande de suite (notamment dans le cadre d'un arrêt de consommation). C'est pourquoi, on tente de "fidéliser" les usagers de la rue afin de maintenir le lien et l'envie.

## La crise Covid-19 a-t-elle modifié les besoins de ce public ?

L'accueil bas seuil (sans vraiment de demande – basé sur une aide médicale et/ou sociale) s'est modifié avec la crise Covid. On ne sait pas vraiment pourquoi.

## Le public vivant dans la rue a-t-il accès à un endroit pour les questions d'hygiène ?

Mise sur pied d'un nouveau projet : WASH AND CARE. Ce projet permet aux personnes de venir se doucher, laver et sécher ses vêtements en journée.

<https://www.telesambre.be/wash-and-care-le-projet-de-l-abri-de-nuit-dourlet-charleroi-se-perennise>

## Visibilité du sans-abrisme : quel est le positionnement des pouvoirs politiques ?

### Y-a-t-il une instrumentalisation de vos services par le pouvoir politique ?

Sur Charleroi, il y a un règlement de la mendicité (avec des horaires impartis). Celui-ci n'est pas toujours respecté mais il existe. Il est possible que l'on appelle chez Carolo Rue quand une personne de la rue se trouve à proximité d'un bâtiment public et y loge. Il y a alors un renvoi vers les autorités compétentes (police).

Le rôle des éducateurs de rue est de discuter avec les personnes de la rue et de comprendre pourquoi elles sont là, pas de les expulser de l'endroit où elles se trouvent. Le service a un rôle intermédiaire, de tampon.

## Comment ne pas tomber dans une forme extrême d'assistanat de dépendance de vos services ?

Il faut rester vigilant et limiter le risque de dépendance du lien entre notre service et les personnes de la rue. Il ne faut pas instaurer trop d'automatismes au risque de voir des demandes de la part du public devenir récurrentes (ex : distribution de nourriture).

Par contre, nous sommes aussi vigilants à les accompagner vers des services type Restos du Cœur qui leur permettent de manger de manière plus correcte.



Le lien qui se construit avec une personne de la rue peut être parfois trop exclusif. En amenant la confiance, nous amenons le fait qu'entre collègues nous sommes confiants les uns envers les autres et que donc les personnes de la rue peuvent avoir recours à un collègue.

## **Combien de personnes votre public représente-il sur Charleroi ?**

Afin de quantifier les besoins du territoire, en 2021, un recensement sur un jour et une nuit a été fait répertoriant ainsi 900 personnes sans domicile fixe sur Charleroi, dont 250 mineurs accompagnés de leur famille.

Il y avait 66 personnes en abris de nuit mais combien dormant on ne sait où ?

La répartition au niveau du genre est de 70 % d'hommes et 30 % de femmes.

Travailler sur les communes en dehors de Charleroi est parfois plus chronophage car cela demande plus de déplacements.

## **Qu'est-ce qui explique le fait qu'il y ait plus d'hommes en rue que de femmes ?**

Les femmes sont souvent accompagnées de leurs enfants et donc trouvent plus rapidement une structure, des connaissances pour les héberger.

## **Des ressources**

L'appli "Je suis là": créée sur Charleroi et la carte des services sociaux et sanitaires à disposition des personnes.

<https://www.cpascharleroi.be/fr/actualites/carte-et-app-je-suis-la>

## 4. Remise en énergie collaborative

### Le challenge du "Chamallow"

Nous invitons les participants à la plateforme à former trois groupes afin de répondre à un problème simple : réaliser la structure la plus haute possible en associant un chamallow, 20 spaghettis, de la ficelle et du scotch, tout cela en 18 minutes chrono !

Cette activité de remise en énergie après le repas de midi a permis aux personnes de se remobiliser et de démontrer leur créativité en faisant preuve d'esprit d'équipe afin de nous offrir des constructions originales plus ou moins abouties selon les cas !



## 5. A vous de jouer ... !

### Tables thématiques : mobilisation, participation et fidélisation

#### "Ensemble réfléchissons à nos pratiques afin que les publics soient acteurs de changement"

L'après-midi de la plateforme Santé Précarité fut consacrée au travail en ateliers autour de 3 thématiques : la mobilisation – la participation – la fidélisation.

Les participants ont eu l'occasion de prendre la parole et d'exposer les réalités de terrain au sein de leurs institutions au regard de ces 3 thématiques.

En effet, à tour de rôle, en changeant de thématique toutes les 30 minutes, les trois groupes ont pu identifier, en premier lieu, les freins desservant la mobilisation, la participation et la fidélisation des publics fragilisés au sein de leurs projets et activités puis, rechercher des leviers favorisant ceux-ci afin de contrer ces obstacles.

### Atelier 1

#### Comment favoriser la mobilisation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ?

##### Les freins à la mobilisation

- La santé des bénéficiaires : certaines maladies chroniques ou handicaps représentent de gros freins à la participation.
- Méfiance de certains publics pour toutes sortes de raisons (mauvaise expérience, pas envie de sortir de chez soi...) voire même refus de participer.
- Méconnaissance des services et des activités proposées.
- Stéréotypes véhiculés sur certains groupes (ex : le groupe CPAS a souvent une connotation négative).
- Mobilité : endroits peu desservis par les transports en commun, locaux décentrés, temps et coûts de déplacement.
- Entourage des bénéficiaires : fidélité au modèle familial (les bénéficiaires n'osent pas se lancer dans une activité qui ne correspond pas à ce qui se fait habituellement dans la famille).

## Les leviers à la mobilisation

- Effet de surprise pour créer une attente.
- Etre proactif, aller à la rencontre de son public et ne pas compter sur les moyens de communication "classiques" tels que le mail ou le courrier.
- Disposer d'un local accueillant mais ce n'est pas une condition indispensable : pendant la période Covid, certains professionnels ont proposé des rencontres en extérieur avec un certain succès. Si un local est prévu, sa localisation influence beaucoup la participation (ex : maison de jeunes située près du skate park). L'équipement du local peut aussi favoriser la mobilisation (ex. : local d'une maison de jeunes équipé d'un canapé, un kicker, un four à micro-ondes...).
- Installer un climat de confiance pendant les rencontres.
- Avoir une posture d'égal à égal avec les participants mais garder une limite professionnelle.
- Proposer des activités d'accroche ou prétextes pour susciter la curiosité ou l'intérêt.
- Mettre en avant les savoirs et les compétences des bénéficiaires (ex : demander un coup de main pour une tâche précise et gagner la confiance par la même occasion).
- Respecter le rythme des bénéficiaires qui n'est pas forcément le même que celui des professionnels ni celui de la hiérarchie. Travailler pas à pas, un objectif à la fois.
- Mobiliser son réseau de professionnel pour croiser les publics et permettre une diffusion plus large des activités.
- Envisager la mobilité des participants en anticipant leurs trajets (transport en commun, solidarité et co-voiturage...).
- Avoir des rencontres individuelles au préalable pour informer, expliquer, rassurer et ensuite maintenir le contact et ne pas hésiter à téléphoner 2 à 3 fois avant le début des activités (ce qui est très énergivore pour les professionnels).
- Adapter les supports de communication au public : pour les seniors, le papier reste un support important.
- Inciter les participants à parler de leurs activités dans leur entourage : le bouche à oreille est souvent efficace (mobilisation par les pairs).
- Prévoir un temps d'accueil avant les animations pour pouvoir "prendre la température", échanger.
- Offrir quelque chose ou donner le sentiment que l'on a gagné quelque chose : cela peut être un moment de bien-être, un café, un plat préparé en atelier cuisine, un goodie... Une rémunération financière est parfois source de motivation (ex : défraiement pour les personnes qui suivent une formation, paiement lorsque les personnes ramènent des seringues...). Une structure a noué un partenariat avec une auto-école sociale et le défraiement des bénéficiaires qui participent aux activités est capitalisé pour financer leurs cours d'auto-école.
- Tenir compte des réalités géographiques : la mobilisation est souvent plus compliquée en milieu rural ou quand les personnes sont plus isolées.

- Quand un groupe est constitué, rester attentif à ce qu'il reste ouvert et prêt à accueillir de nouvelles personnes.
- Avant de démarrer un projet, avoir une bonne connaissance du quartier et du public (prendre un temps d'observation).
- Proposer des activités en lien avec l'intérêt du public (ex. : jeu vidéo pour les ados).
- Motivation et investissement des professionnels.
- Formation continue des professionnels, acquisition de compétences et échange d'expériences entre professionnels.
- Proposer des activités parents/enfants : les parents sont parfois plus motivés à participer à une action organisée pour leurs enfants.
- Choisir le bon timing : une maison de quartier a remarqué que les activités programmées à 18 h fonctionnaient bien.
- Clarifier la position de non-jugement du professionnel : même en cas d'échec, le professionnel reste présent pour le bénéficiaire. Valoriser les essais sans diaboliser les échecs qui sont normaux dans un processus d'apprentissage.

## Atelier 2

# Comment favoriser la participation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ?

### Les freins à la participation

- Quid des enjeux structurels et politiques avec une notion de contrôle et d'obligation à ce que les publics participent. Ils n'ont pas cette liberté de participation, ils y sont obligés.
- Les freins à la participation sont les difficultés personnelles, la temporalité. Ils doivent apprendre à s'adapter ou à se réadapter à des horaires.
- Turn-over des professionnels. Importance d'avoir un noyau fixe au sein du groupe.
- La mobilité est un frein à la participation.
- Lorsque deux partenaires collaborent et que le public est dans l'obligation de participer aux activités de l'un et pas de l'autre, cela peut créer une mauvaise ambiance.



## Les leviers à la participation

- Il serait intéressant d'utiliser les capacités intrinsèques des personnes vulnérables pour les faire participer à des activités collectives.
- Penser en amont à comment donner envie à ces personnes de participer.
- Penser en amont aux objectifs pour mettre en place des actions.
- Ne pas négliger le côté ludique de l'animation. C'est ce côté qui permettra une première amorce avec ce public. C'est un prétexte pour les inviter et ensuite essayer de les garder. La communication a donc toute son importance.
- Donner confiance au public, faire en sorte qu'il se sente à l'aise.
- Pour participer, les personnes doivent d'une part avoir confiance en elles mais aussi avoir confiance au groupe dans lequel elles participent ainsi que dans la structure qui les accueille.
- Partir des besoins du public ; savoir s'ils y trouvent un intérêt. Ils doivent y trouver un sens face à leur réalité et être motivé.
- Penser aux pairs qui peuvent influencer le public à participer. Par mimétisme, ils vont les suivre.
- Prendre le temps de rencontrer la personne, de l'écouter.
- Donner une place à chaque personne présente.
- Favoriser la cohésion du groupe. Ce sentiment d'appartenance se travaille, se cultive et s'entretient.
- Créer une charte avec le groupe (écrite et imagée).
- Créer un cadre sécurisant pour le groupe.
- Les exigences du public : "C'est embêtant, cette thématique ou autre ne m'intéresse pas". Ils y participent malgré tout ; parfois sous la contrainte puis au final se rendent compte que cela n'était pas si mal. Il faut parfois bousculer leurs préjugés.
- Il est important d'avoir un professionnel enthousiaste, positif et accueillant.
- Créer du lien avec les bénéficiaires en gardant bien entendu sa posture et une juste distance. Pouvoir se livrer dans une moindre mesure lors d'échanges informels comme lors des moments de pause permet également d'appréhender le public autrement, de se familiariser avec lui, d'entendre ce qu'il peut y déposer. Apprendre à se connaître.
- L'importance du réseau : puiser dans les outils existants, ce qui a fait ses preuves pour pouvoir avancer ensemble.
- Permettre au public de trouver un sens à la participation. Chacun a des capacités et donc partir des compétences de chacun pour avancer ensemble : transmission de savoirs.
- Les personnes qui participent dans des groupes trouvent que souvent cela leur apporte quelque chose et donc, ils en parlent autour d'eux. Ils deviennent en quelque sorte des messagers et en font venir d'autres.
- Le milieu rural semble être favorisant à la participation. Dans les villages, le contexte est plus familial et comme il y a généralement moins de monde, on a plus de temps pour s'occuper des personnes.

## Atelier 3

# Comment favoriser la fidélisation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement ?

### Les freins à la fidélisation

- Les inadéquations entre les missions de la structure et les besoins du public.
- Les mêmes missions sont parfois assurées par différents services. Créer un bottin ou une cartographie qui reprend les structures et leurs missions permettrait d'avoir rapidement cette info, mais à l'heure actuelle il n'y a pas assez de coopération.
- Le cadre, les subsides, les limites du territoire administratif, les freins financiers.
- La mobilisation des travailleurs peut être également compliquée.
- L'aspect financier de l'activité. Il faut parfois avancer l'argent et attendre d'être remboursé. C'est ce qu'il se passe pour l'augmentation du coût énergétique.
- Les différences de temporalité (ex : un public sans-abri n'a pas le même rapport au temps). Créer un agenda dédié à ce public peut aider à lutter contre leur désorientation.
- Les enjeux politiques. (ex : en fonction des couleurs de partis, on ne prêtera pas une salle à une couleur différente). En théorie, le CPAS est apolitique sur le terrain, ou encore la difficulté de faire appel aux différentes mutualités. Cela constitue des freins à la mise en place de projet.
- Les difficultés de mobilité. Il est par exemple, plus facile de fidéliser en ville qu'en zone rurale.
- Les temporalités des structures ne sont pas toujours les mêmes que pour les bénéficiaires.
- Les expertises de chaque service et les collaborations que l'on peut difficilement établir.
- L'intégration des nouveaux.
- Le turn-over dans les équipes.
- Les obligations de participation. Quand la participation rime avec obligation, il est encore plus difficile de fidéliser. Car il y a un manque d'authenticité dans les rapports que l'on a avec les bénéficiaires (ex : une personne qui reçoit des allocations RIS en tant que mère avec enfant et qui n'ose pas parler de son nouveau compagnon violent au SIS, car elle n'est pas sensée en avoir pour maintenir ses revenus).
- Les accumulations de problématiques qui dépendent de la trajectoire des gens.

## Les leviers à la fidélisation

- Permettre d'être acteur de son changement, du projet, doit être au centre de la réflexion, autogestion.
- Établir des liens de confiance.
- Être à l'écoute.
- Partir de leurs besoins et pas des nôtres.
- Avoir une présence sur le terrain, ne pas attendre que les gens viennent. Aller à la rencontre, les attirer au départ et ensuite être dans la relance régulière.
- Fidéliser >< Autonomiser - Un questionnement de fond est débattu par les participants. Est-ce nécessairement l'objectif de vouloir aboutir à une fidélisation ? Si pour certains services c'est évident, pour d'autres au contraire, le fait que les gens puissent partir et faire leur propre route peut être un signe de mission accomplie. Pour résumer, si certains recherchent la fidélisation d'autres visent l'autonomisation des projets et des gens.
- Veiller à la posture de l'animateur : empathique, ne pas avoir un ascendant sur le gens ; "on n'est pas une institution, on est d'abord des humains".
- Éviter les jugements, être dans l'acceptation de l'autre.
- Partager les savoirs.
- Instaurer une régularité car la fréquence est sécurisante, régularité des rencontres, calendrier établi, formaliser et juste dire ou relancer par groupe Messenger.
- Avoir une finalité (ex. : repas, voyage) et la choisir avec le public, construire une cohésion suffisante que pour maintenir le groupe après l'objectif atteint. Être sûr du concret.
- Garantir du sens. Permettre de se sentir utile.
- Appliquer la théorie de la carotte (ex : faire profiter d'un prix plus bas si on suit une première partie du permis de conduire, avoir un incitant financier...).
- Garder le lien individuellement et avec le groupe et même quand on passe la main.
- Réseauter entre les personnes.
- Créer des liens vers d'autres projets.
- Etablir des échéances car la fidélisation n'est pas forcément garantie.
- Mettre en place une dynamique et du mouvement.
- Évaluer en continu et se demander si ce que l'on fait a toujours du sens ? Favoriser la participation active.
- Se fixer des objectifs graduels à atteindre à court, moyen et long termes.
- Une cartographie avec tous les services proches du citoyen et sous forme de cartes, ne pas se limiter aux délimitations du territoire, le faire pour toute la Wallonie mais attention difficile à réaliser car chaque structure a des subsides différents qui sont liés à un territoire d'action différent.



- Un SMS de rappel (mais ne fonctionne pas pour tous les publics, par exemple, les personnes sans domicile fixe n'ont pas de téléphone).
- Différence de fidélisation entre les milieux urbains et ruraux. Miser sur le développement de transports et de lieux de rencontre.
- Avoir un cadre clair.
- Savoir ce que l'on va faire à la prochaine réunion.
- Créer une ambiance chaleureuse : anecdotes, brise-glaces, calendrier des anniversaires.



## 6. Restitution en plénière et retour des intervenants de la matinée

Suite aux riches contenus échangés lors des différentes tables thématiques, les intervenants du matin ont été invités à livrer leurs impressions et conclusions en synthétisant les différents éclairages apportés par tous les participants de cette plateforme.

Afin de favoriser la mobilisation, la participation et la fidélisation des personnes vulnérables sur les territoires et dans les milieux de vie pour qu'elles soient actrices de changement, il faut avant tout miser sur la **convivialité** des rencontres proposées.

Cette convivialité doit se dérouler dans un **cadre** bien déterminé, idéalement co-construit avec le groupe, afin qu'il soit preneur mais aussi acteur des rencontres proposées.

La **posture du professionnel** est également très importante. Il est essentiel d'établir un lien de confiance avec les bénéficiaires des actions tout en gardant la distance nécessaire afin de mener à bien les missions. Les professionnels doivent être au clair avec leurs **propres représentations** pour afficher une ligne de conduite et un discours cohérent face aux problématiques qu'ils ont à gérer au quotidien.

Attention de ne pas tomber dans le **piège de la fidélisation excessive**. Il faut sans cesse évaluer les besoins de la personne et la pertinence de la maintenir au sein de son institution. L'objectif visé est l'autonomie de la personne.

Enfin, l'approche individuelle de la personne est primordiale.

La **bienveillance "individuelle"** (rencontre individuelle avant l'intégration dans un groupe) permet la mise en confiance de la personne avant le début du suivi.

Il faudra parfois plusieurs rencontres préalables afin de **respecter le rythme de chacun**, prendre le temps d'analyser la situation.

Même dans les cas où le bénéficiaire se fait plus discret et n'exprime pas de besoin ou demande particulière, il est important de **garder le lien** avec lui pour ne pas le perdre et réduire à néant le travail déjà accompli.



## 7. Mot de la fin et conclusion de la journée

par Karine De Jonghe - Directrice Département Milieux de Vie et Territoires de l'OSH

Le fil conducteur de la plateforme Santé Précarité est de favoriser la rencontre des acteurs de terrain afin qu'ils puissent échanger entre eux leurs expériences, leurs ressentis.

C'est aussi l'occasion, pour eux, de venir chercher du soutien au niveau de leurs pratiques.

Le thème de cette année découle des attentes exprimées lors de l'évaluation par les participants de l'édition précédente.

L'objectif était de relever et échanger sur les freins et leviers à la mobilisation, participation et fidélisation du public subissant des inégalités sociales de santé.

Au terme de cette journée, il apparaît finalement que les leviers mis en place par vous, les professionnels accompagnant vos publics au quotidien, sont plus nombreux que les freins initialement présents.

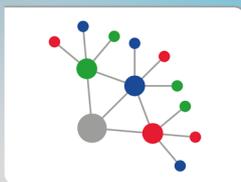
Lors des échanges, nous avons pu remarquer la grande motivation des professionnels de terrain, ce qui impacte directement de manière positive sur la participation des publics dans le cadre des différents projets mis en place.

Il ressort également l'importance du contact social direct.

Si depuis quelques temps, le numérique a pris une place importante dans nos méthodes de travail, il ne peut en aucun cas suffire à établir de manière pérenne et efficace les liens entre les bénéficiaires et les professionnels.

Merci à tous pour votre participation active et vos riches échanges qui vous ont permis, je l'espère, de vous questionner sur vos pratiques professionnelles.





# Observatoire de la **Santé**



Rue de Saint-Antoine, 1  
7021 Havré - Belgique



+32 (0)65 87 96 00



[observatoiresante.hainaut.be](https://observatoiresante.hainaut.be)



[observatoire.sante@hainaut.be](mailto:observatoire.sante@hainaut.be)

