

## Renforcement de la coordination de l'action sociale en faveur des publics fragilisés

Fiche n° 1.9  
Priorité : lot 1

### 1. Description du projet

Ce projet comporte les actions suivantes qui ont été définies par les acteurs sociaux de la commune lors d'une table-ronde organisée à la Maison Citoyenne le 24 novembre 2022.

- a. Mettre en place un comité local de coordination sociale pour les services de première ligne. Ce comité, composé des participants à la table-ronde des acteurs de l'aide à la personne initiée dans le cadre de l'élaboration du PCDR, se réunira régulièrement pour échanger des informations, coordonner les actions et proposer des solutions communes. Il faudra notamment s'assurer que les parties prenantes puissent communiquer et échanger des informations entre elles. Cela peut se faire par le biais de réunions, de groupes de discussion en ligne.
- b. Mettre en place des réseaux de professionnels : Organiser des rencontres régulières entre les professionnels de différents secteurs (travail social, santé, logement, etc.) afin de favoriser le partage d'expériences, la coordination des actions et la mise en place de collaborations efficaces.
- c. Développer des protocoles d'action partenariale : Elaborer des protocoles d'action précis, par exemple pour la prise en charge des personnes sans domicile fixe, des personnes âgées isolées ou des familles en difficulté. Ces protocoles permettront de clarifier les rôles et les responsabilités de chaque partenaire impliqué et de favoriser une meilleure coordination.
- d. Renforcer la communication et l'information : promotion renforcée de la Maison citoyenne et de ses activités via différents canaux communaux, diffusion la plus large possible d'un répertoire actualisé et fonctionnel des acteurs sociaux et création d'un guichet unique d'information (une sorte de numéro vert).
- e. Favoriser la formation continue : Organiser des formations et des rencontres thématiques pour les professionnels travaillant avec les publics fragilisés, afin de développer leurs compétences, de partager les bonnes pratiques et de renforcer leur coordination.
- f. Créer des espaces de parole et de participation : organiser des forums ou des groupes de discussion pour permettre aux publics fragilisés de s'exprimer, de faire part de leurs besoins et de participer à la prise de décisions concernant les politiques sociales locales.
- g. Réfléchir sur la création à Ciney d'un restaurant social en lien avec l'asbl « A l'Ovradge » et la future Maison Rurale Polyvalente initiée dans le premier PCDR : Un

restaurant social est un établissement qui propose des repas à des personnes en situation de précarité sociale ou économique. Ils visent à fournir une alimentation équilibrée et de qualité aux personnes dans le besoin, tout en favorisant l'inclusion sociale et en créant un lieu de rencontre et d'échange.

## 2. Justification du projet

Les besoins sociaux sont de plus en plus nombreux et diversifiés à Ciney.

Les situations de précarité touchent une part de plus en plus grande de la population. Le nombre de bénéficiaires du RIS a ainsi doublé depuis 2012, notamment chez un nombre croissant d'étudiants et de familles monoparentales.

Par ailleurs, le vieillissement de la population se poursuit à Ciney comme partout ailleurs en Wallonie. Les situations d'isolement sont ainsi de plus en plus nombreuses.

Sans voir leurs effectifs augmenter de manière optimale, les acteurs sociaux doivent répondre présents. Il est donc primordial d'optimiser l'efficacité des différents services à destination des publics fragilisés.

La mise en place des actions citées ci-dessus aura donc les impacts positifs suivants :

- Une maximisation des ressources : En renforçant la coordination, les différents services sociaux pourront partager leurs ressources et leurs expertises pour répondre de manière plus efficace aux besoins des publics fragilisés. Cela permettra d'éviter les doublons et d'assurer une meilleure couverture des besoins.
- L'amélioration de l'accès aux services : une coordination renforcée facilite l'accès des publics fragilisés aux services sociaux. En regroupant les informations, les démarches administratives et les actions dans un même lieu ou en créant des collaborations entre les différents acteurs, les personnes fragilisées peuvent plus facilement obtenir de l'aide et l'accompagnement dont elles ont besoin.
- Un renforcement de l'intégration et de la cohésion sociale. En créant de synergies entre les différents acteurs sociaux, il est possible de mettre en place des actions concertées qui permettent de renforcer les liens sociaux, de favoriser la participation des personnes et de créer un sentiment de cohésion sociale.
- Une réponse holistique aux besoins des publics fragilisés : les personnes fragilisées peuvent avoir des besoins qui sont multiples et interdépendants. Il est donc essentiel de mettre en place une approche holistique qui prend en compte l'ensemble des besoins de la personne (logement, emploi, santé, éducation, etc.) et qui propose des solutions adaptées et cohérentes.
- Une optimisation de l'efficacité des interventions sociales : une coordination renforcée permet de développer des stratégies d'intervention conjointes et de

mettre en place des actions ciblées et efficaces pour les publics fragilisés. En travaillant de manière coordonnée, les acteurs sociaux peuvent partager leurs expériences, évaluer les pratiques, identifier les bonnes pratiques et ajuster leurs actions en fonction des besoins spécifiques des publics concernés.

### Effets attendus

- Une meilleure coordination et coopération entre les acteurs locaux de secteur social ;
- Des services sociaux plus accessibles et plus dans l'action concrète
- Des actions mieux ciblées et plus efficaces en faveur des publics fragilisés ;
- Des rencontres plus nombreuses entre acteurs sociaux et personnes fragilisées ;

### Lien avec d'autres fiches-projets

2.1 Création de places d'accueil de la Petite Enfance

3.20 Actions de valorisation et de promotion du bénévolat

### Alternative au projet

/

## 3. Lien à la stratégie du PCDR

|   |  |
|---|--|
|  | <b>IV. Une offre de services adaptée aux besoins urbains et ruraux en anticipant les changements sociétaux</b> |
| 4.2   | Veiller à une diversité de logements, adaptés aux évolutions des ménages et au vieillissement de la population |
|  | <b>V. Le renforcement de la dynamique associative et de la convivialité au sein de l'espace-public</b>         |
| 5.2   | Faciliter la convivialité et les liens sociaux   |

#### 4. Impacts du projet sur le développement durable

| Impacts positifs et négatifs du projet sur le développement durable             | Social et culturel | Environnement | Économique |
|---|--------------------|---------------|------------|
| Le projet favorisera l'inclusion et la cohésion sociale                         | X                  |               |            |
| Le projet œuvrera à la réduction des inégalités                                 | X                  |               | X          |
| Le projet maximisera les ressources disponibles en matière d'aide à la personne |                    |               | X          |
| Le projet renforcera la résilience sociale des publics fragilisés               | X                  | X             | X          |

#### 5. Localisation et statut

| Fiche d'identité du projet                          |                     |
|---|---------------------|
| Nom et adresse                                      | /                   |
| Périmètre d'intervention                            | Territoire communal |
| Intégration du projet dans son environnement direct | /                   |
| Cadre légal   | /                   |
| Statut de propriété                                 | /                   |

#### 6. Parties prenantes, porteurs de projet

- Partie prenante et porteur de projet

| Origine de la demande   | Parties prenantes  | Porteur de projet   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La CLDR</li> <li>- Le Groupe de travail « acteurs de l'aide à la personne »</li> <li>- La Commune</li> <li>- Le CPAS</li> <li>- La Maison Citoyenne</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La CLDR</li> <li>- Le Groupe de travail « acteurs de l'aide à la personne »</li> <li>- La Maison Citoyenne</li> <li>- L'asbl « A l'Ovradge »</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Commune</li> <li>- Le CPAS</li> </ul> |

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| - L'asbl « A l'Ovradge » |  |  |
|--------------------------|--|--|

▪ Pistes de financement

| Pouvoir subsidiant | Libellés du subside |
|--------------------|---------------------|
| CPAS               |                     |
| Fonds communaux    |                     |
|                    |                     |

## 7. Programme de réalisation

- Éléments dont il faut tenir compte pour définir la priorité de la fiche
  - L'urgence de la situation liée à l'augmentation importante des publics fragilisés et des situations de précarité rencontrées, essentiellement dans le Centre-Ville.
- État du dossier
  - Créée en 2014, la Maison Citoyenne propose différents services :
    - Soutien social au quotidien
    - Formation
    - Espace citoyen
    - Aide aux aînés
  - En 2023, le répertoire des acteurs sociaux est en cours de refonte par l'asbl « A l'Ovradge ».
- Programme des travaux

Sans travaux
- Planification
  - Mise en place du Comité locale de coordination sociale
  - Définition d'un programme d'actions et d'une temporalité
  - Mise en œuvre
- Démarches administratives à réaliser

Sans objet

- Éléments à mettre en place pour assurer le bon usage de l’investissement réalisé  
Évaluer et améliorer régulièrement les dispositifs en place : Mettre en place des mécanismes d’évaluation réguliers pour mesurer l’efficacité des actions sociales mises en œuvre et les ajuster si nécessaire. Cette évaluation peut se faire en collaboration avec les publics fragilisés eux-mêmes, en recueillant leur feedback sur les dispositifs existants.

## 8. Estimation globale du coût

| Article                 | Montant (TVAC) | Sources de financement |
|-------------------------|----------------|------------------------|
| Frais de fonctionnement | 500€ annuels   | CPAS                   |

Projet rémunérateur  oui  non (case à noircir ou pas en fonction du projet)

## 9. Évaluation (en relation avec les objectifs visés et les effets attendus)

- Indicateurs de réalisation (Comment saura-t-on que le projet a bien été mis en œuvre ?)

| Intitulé de l’indicateur   | Valeur cible | Source de vérification (document, rapport, carnet, registre...) |
|--|--------------|---|
| Nombre de réunions de coordination tenues entre les différents acteurs sociaux de la commune | 3/an         | Comptes-rendus des réunions disponibles à la Maison Citoyenne   |
| Pourcentage d’acteurs sociaux impliqués dans la coordination de l’action sociale             | 80%          | Comptes-rendus des réunions disponibles à la Maison Citoyenne   |

|   |      |  |
|---|------|--|
| Mise en place d'une plateforme ou d'un système de communication pour faciliter l'échange d'informations entre les acteurs sociaux | 1    | La plateforme est disponible en ligne  |
| Développement de protocoles de collaboration entre les différents services sociaux de la commune                                  | 2/an | Approbations du protocole par les conseils d'administration des services concernés |

- Indicateurs de résultat (Quels sont les effets du projet ?)

| Intitulé de l'indicateur   | Valeur cible                       | Source de vérification (document, rapport, carnet, registre...)              |
|--|------------------------------------|--|
| Evaluation positive de la satisfaction des publics fragilisés vis-à-vis de l'actions sociale dans la commune | 75 % de satisfaction               | Enquête menée tous les 2 ans par la Maison Citoyenne lors de ses permanences |
| Augmentation du taux de participation des publics fragilisés aux dispositifs d'aide sociale                  | Une hausse de 20% à l'horizon 2028 | Les statistiques de fréquentation des services sociaux                       |
| Amélioration de l'efficacité des interventions sociales grâce à une meilleure coordination                   | Un taux de satisfaction de 80%     | Enquête de satisfaction menée tous les 2 ans auprès des services sociaux     |

## 10. Notice évolutive - Mesures en faveur de la résilience locale et de la transition

*Ce point fait l'objet d'une actualisation à chacune des étapes de la procédure de développement rural, à savoir (1) la demande de convention, (2) l'avant-projet et (3) le projet.*

*Le développement de ce point est adapté au type de projet mené et à son degré d'étude.*

**A. Mesures pour répondre aux risques et contraintes identifiés au Point 5 (Localisation et statut)**  
Sans objet

**B. Mesures en faveur de la bonne gestion des eaux :**  
Sans objet

**C. Mesures en faveur de l'utilisation durable des ressources naturelles :**  
Sans objet

**D. Mesures en faveur de la sobriété du projet :**

Ce projet est une définition même de la sobriété puisqu'il vise l'optimisation des ressources disponibles en faveur de l'aide aux publics fragilisés.

**E. Mesures en faveur de la biodiversité :**  
Sans objet

**F. Mesures en faveur de l'accessibilité et de l'inclusivité du projet :**

Ce projet vise l'implication dans la vie communale de toutes les personnes en situation de fragilité sociale ou économique, quel que soit leur sexe, leur âge, leur origine ethnique, leur handicap, leur orientation sexuelle, leur religion ou toute autre caractéristique personnelle.

Ce projet vise également à créer un environnement où chacun est respecté, valorisé et a accès aux mêmes opportunités, droits et avantages.

**G. Mesures de transition vers l'économie locale et circulaire :**  
Sans objet

**H. Intégration du projet dans l'environnement :**  
Sans objet