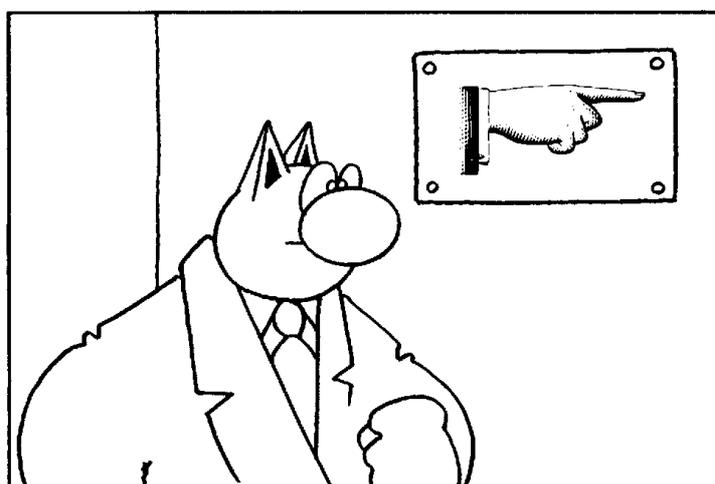


Bienvenue, Les sens de l'accueil



Un appel à projets





B i e n v e n u e

Des projets pour améliorer l'accueil
dans les institutions de l'aide sociale

INTRODUCTION

Recherche meilleur accueil désespérément

(...) La Belgique, a inséré l'affirmation des droits économiques, sociaux et culturels dans sa Constitution. L'alinéa 1^{er} du nouvel article 23 porte: 'Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine'. La référence choisie par le législateur belge pour définir l'aide sociale était déjà celle-là. L'article 1^{er}, alinéa 1^{er} de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'aide sociale porte en effet: "Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine". (...) (1)

Nous sommes tous égaux devant la loi.

Et devant les services aux citoyens ?

Quand on est fragilisé économiquement, physiquement ou culturellement ; quand les problèmes semblent inextricables, que le moral est au plus bas et la dignité mise à mal ; de quoi peut-on rêver, si ce n'est **d'une écoute, d'un soutien et d'une solution, à travers un accueil digne de ce nom ?**

La Fondation Roi Baudouin, convaincue de l'importance de l'accueil, a, par deux fois, lancé un appel aux projets "Bienvenue" à destination des **institutions publiques et privées du secteur social en Communauté française**.

L'objectif de cet appel est de soutenir les initiatives visant à rendre l'accueil plus efficace et respectueux des personnes et de leur dignité. En 1999 et en 2000, **23 démarches ont été soutenues**. La palette des activités concernées est très large : aide aux enfants et aux jeunes en difficulté, soutien aux femmes exploitées ou aux réfugiés, recherches de solutions aux problèmes de logements, d'incarcération ou d'accessibilité aux soins de santé ; ou encore, amélioration du service population d'une administration communale.

L'appui de la Fondation s'est concrétisé par l'attribution de **bourses**, grâce à l'appui de la Loterie nationale, et par l'**accompagnement** collectif et personnalisé de chacune des démarches.

Aujourd'hui, la Fondation renouvelle son action. C'est donc dans le cadre du lancement d'un **troisième appel** qu'elle a réalisé ce document.

Pour aider ceux qui voudront se lancer dans l'aventure de l'amélioration de l'accueil et pour permettre à tous ceux qui l'ont déjà entamée de la poursuivre, ces quelques pages s'attacheront d'abord à une compréhension de l'accueil et de l'appel.

La deuxième partie donnera un aperçu des réalisations, illustré de témoignages, et une présentation succincte des projets en cours. Ni recettes miracles, ni réalisations spectaculaires, ces projets font écho à d'autres problématiques et réalisations qui ouvrent également des pistes intéressantes. Celles-ci sont évoquées par un choix d'extraits de presse venant rappeler opportunément que les projets "Bienvenue" ne sont pas les seuls à vouloir repenser et humaniser les dispositifs d'aide sociale.

Par ailleurs, il n'entre pas dans ce cadre-ci, trop modeste, d'aborder ce qui relève des **choix de société** ayant forgé telles **exclusions** et conduit à telle logique d'aide sociale, traitée par telles institutions publiques ou initiatives privées.

Et pourtant on ne peut faire longtemps l'économie de ces questionnements, tant il est vrai que "l'accueil" (ses modalités – son absence – ses défauts ou qualités) est symptomatique de celui réservé par une collectivité aux plus fragilisés d'entre nous ; révélateur, aussi, des violences qui leur sont faites ou de la **dignité** qu'on accepte de leur reconnaître. Ces questions ne seront qu'effleurées dans la troisième partie.

C'est pourquoi la Fondation y reviendra lors d'un colloque à venir.

En attendant, place au troisième appel à projets " Bienvenue " (2).

Puisse cette brochure inspirer ceux qui refusent les fatalismes de l'exclusion.

Fondation Roi Baudouin

Avril 2000

(1) In «L'exclusion sociale. A propos de lien politique et de droits de l'homme». Jacques Fierens.

(2) Pour obtenir le dépliant explicatif de l'appel ou le formulaire type nécessaire à l'introduction d'une demande de bourse:

Tél.: 070/233 065 fax: 070/233 727

T ABLE DES MATIÈRES

Introduction : recherche meilleur accueil désespérement

Améliorer l'accueil

- L'accueil dans tous ses états.....	6
- Petit lexique à l'usage de "Bienvenue".....	7
- "Bienvenue", un appel à projets.....	9
- Des principes d'actions.....	13
• Agir sur l'espace.....	13
• Agir sur la demande.....	16
• Agir sur l'interaction.....	19

23 projets "Bienvenue"..... 21

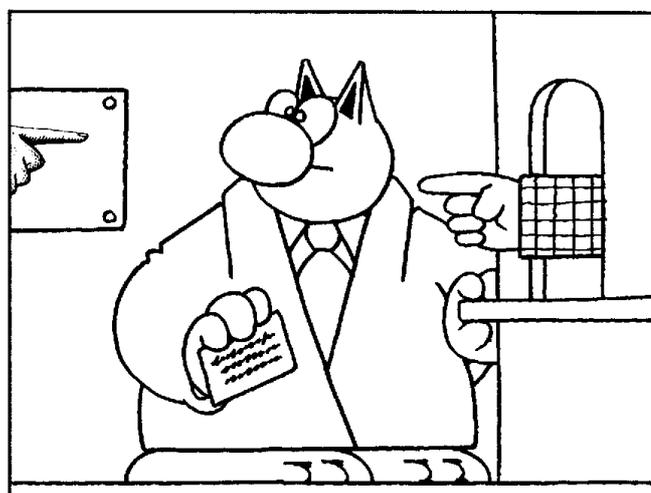
"Bienvenue" 1998 / 1999..... 23

Baudour : Maison maternelle "Le Kangourou" : un premier contact primordial.....	23
Bruxelles : ATD Quart-Monde-Projet Santé culture : de l'urgence à la participation.....	25
CEFA, Centre d'Education à la Famille et à l'Amour : une lutte collective plus efficace.....	28
Centre Hospitalier New Paul Brien : au départ d'un légitime mécontentement.....	29
Compagnons dépanneurs : réfléchir au travail bénévole.....	31
Espace P (antenne de Bruxelles) : remettre le bénéficiaire au coeur du service.....	33
Exil : l'importance des ressources collectives.....	35
Prison de Forest : favoriser les liens familiaux.....	37
Union des locataires de Saint-Gilles : sortir du "ghetto".....	39
Charleroi : Administration communale : aller vers les citoyens.....	41
ONAFTS, l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés : un abord global.....	43
Solidarités Nouvelles : ça n'arrive pas qu'aux autres (de trouver des solutions).....	45
Jemeppe: Maison des Associations : déjouer les contraintes invisibles.....	47
Liège: Espace P. (antenne de Liège) : modifier un climat de haine.....	49
Mouvement du Nid : aménager l'espace et les responsabilités.....	51
Soignies : Maison de la Jeunesse – Centre de Jeunes : l'accueil "libre", un enjeu collectif.....	53

"Bienvenue" 1999 / 2000..... 55

Bruxelles : APRES, Apprentissage Professionnel, Réinsertion Economique et Sociale :.....	55
"Espace info" intra-muros.....	55
Habitat et Rénovation : Accueil table du logement.....	55
Châtelet : Tremplaine : "Kangourou", accueil des femmes toxicomanes avec leurs enfants.....	56
Droixhe : La Bobine : vivre l'école ensemble.....	56
Atlas : diapason.....	56
Louvain-La-Neuve : Femmes du Tiers Monde, collectif des femmes : amélioration de la structure d'accueil.....	57
Mons : CPAS : Espace 18/25.....	57

Une démarche à poursuivre : 58



A améliorer l'accueil

L'ACCUEIL DANS TOUS SES ÉTATS

Le rapport général sur la pauvreté a mis en évidence que le lien social se fait et se défait dans des rapports à des institutions et donc, dès le premier abord, à travers l'accueil des personnes qui les sollicitent.

Une bonne moitié du XX^{ème} siècle a été dominée par la figure des grandes organisations, qu'elles soient des entreprises industrielles ou des bureaucraties. Pendant cette période, la production de masse et la standardisation ont dominé le paysage économique et social.

La "logique de guichet" symbolise, dans ce cadre, la relation inégale entre l'organisation et la personne qui souhaite recourir à ses services. Une telle logique charrie des images de structure tentaculaire et incompréhensible, de méandres obscurs et de traitement arbitraire, quand elle n'évoque pas le pouvoir discrétionnaire de l'agent sur la situation qui lui est soumise.

Face à cette logique, la **problématique de l'accueil** revêt une place centrale ; elle est **un des révélateurs principaux de la valeur du service rendu** : adapté ou non, évolutif ou figé, respectueux ou arbitraire, ouvert à l'usager ou crispé sur la logique interne de l'organisation.

Dans la foulée du **Rapport général sur la pauvreté**, publié en 1994 conjointement par l'association ATD Quart Monde, l'Union des Villes et des Communes et la Fondation Roi Baudouin, l'appel "Bienvenue" vise d'abord à soutenir la présence publique et associative auprès de ceux que la croissance et le développement laissent en souffrance. La misère, l'exclusion, constituent bien le lot quotidien de beaucoup trop d'entre nous dans l'Etat de droit.

Et si l'on accepte que l'aide sociale est une responsabilité qui incombe à un Etat de droit, il est difficile d'échapper à deux interrogations portant sur son devenir :

- l'aide sociale peut-elle se transformer sans cesser d'être garantie ?
- peut-elle devenir plus proche sans, paradoxalement, cesser d'être inconditionnelle ?

L'hypothèse de Bienvenue postule que l'amélioration des pratiques d'accueil constitue **un laboratoire** indispensable **pour réfléchir à l'aide sociale de demain**.

L'appel souhaite ainsi **soutenir les promoteurs d'améliorations et d'innovations dans les pratiques d'accueil**.

Non seulement parce que les difficultés qu'ils doivent affronter sont aujourd'hui de plus en plus complexes. Mais aussi parce que ces pratiques constituent un terrain d'expérimentation tout à fait irremplaçable pour réfléchir aux nouveaux visages du "bien commun", sans lequel la notion de société n'a pas de sens.



Petit lexique à l'usage de "Bienvenue"

I. De quels organismes parlons-nous ?

de toutes les administrations, institutions ou associations, d'initiatives publiques ou privées, à buts non commerciaux, œuvrant dans le secteur de l'aide aux personnes, en Communauté française (Wallonie, Bruxelles) de Belgique.

Le secteur de l'aide sociale, selon une typologie proposée par le CRISP ⁽¹⁾ recouvre :

- l'aide sociale polyvalente et l'aide financière généraliste (CPAS, minimex, centres de service social, institutions de médiation de dettes),
- l'accueil des adultes en difficulté et l'aide aux justiciables,
- la prévention psycho-médico-sociale,
- les missions confiées à l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE),
- l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse,
- le troisième âge et les services d'aide familiale,
- l'aide aux personnes handicapées,
- l'aide au logement,
- l'insertion socio-professionnelle,
- les politiques spécifiques à l'égard des populations issues de l'immigration.

Sont visés plus particulièrement, dans le cadre de l'opération "bienvenue", les organismes ci-dessus, qui sont en contact ou au service de personnes fragilisées ou défavorisées.

2. Comment nommer les personnes ?

Quel mot choisir, le plus approprié et le moins connoté, pour désigner la personne qui, un moment donné, décide de pousser une porte pour accomplir une démarche de demande de soutien ?

- "bénéficiaire" (trop mercantile ?)
- ou "public cible" (trop publiciste-marketing ?)
- ou "client" (trompeur ? certaines choses ne sont pas payées ou ne sont pas à vendre et le client, ici, n'est pas toujours "roi" contrairement à l'adage)
- ou "citoyen-utilisateur" (à l'avantage d'introduire un peu de dimension citoyenne, dans les termes, du moins. Mais ce "duo" ne fait-il pas un peu révolution-française-à-réinventer ?)
- ou "utilisateur" (peut-être trop utilitaire ?)
- ou "usager" :
 1. personne qui utilise un service, en particulier un service public, ou qui emprunte le domaine public
 2. titulaire d'un droit d'usage*(merci de ne pas confondre avec "l'usagé" : "qui a perdu l'aspect du neuf")

**définition Larousse 2000*

(1) Dossier n°50 du CRISP : " aide sociale et pouvoirs publics " par Vincent De Coorebyter, décembre 1999.

.../...

C'est, arbitrairement, le terme d'**usager** que nous utiliserons la plupart du temps, dans les pages qui suivent. Que les inconditionnels des autres termes nous pardonnent.

Est visé plus particulièrement, dans le cadre de l'opération "Bienvenue", l'accueil des personnes les plus défavorisées : culturellement (analphabètes, d'autres langues et cultures), économiquement ou physiquement (malades, handicapées, en crise passagère ou prolongée, etc..)

3. De quel accueil parlons-nous ?

Nous pourrions distinguer :

1. Ce qui relève du lieu, de **l'espace** (où accueille-t-on ? dans quel cadre ?)
2. Ce qui ressort de la **manière** (qui accueille ? comment ? que se passe-t-il avant, pendant et après le "contact" ?)
3. Ce qui dépend de la **durée**.

Dans le cadre de l'opération "Bienvenue", les projets portant sur l'"accueil permanent" et les travaux lourds d'aménagement (p.ex. portes coupe-feu dans un home), ne sont pas pris en compte.

Non faute d'intérêt, mais par nécessité de délimiter le champ d'action de l'appel.



B IENVENUE, UN APPEL À PROJETS

“Bienvenue” est un appel à projets destiné à améliorer l'accueil des personnes démunies ou fragilisées, dans les institutions, services publics ou privés, situés en Communauté française. Cet appel, **relancé pour la troisième fois** en avril 2000, a été mené deux fois. Les initiatives retenues, détaillées plus loin, concernaient les domaines les plus divers, de la vie familiale en prison à l'hébergement pour mères célibataires, en passant par le service d'aide public ou la santé publique.

Le premier appel, lancé en 1998, a retenu 18 projets, dont 2 ont déclaré forfait en fin de parcours. Le 2^e appel, lancé en 99, a sélectionné 7 projets.

Le descriptif ci-dessous reprend les grandes lignes de ce qu'a été, et sera encore, l'aide apportée aux promoteurs de projets.

Un soutien concret

Chaque lauréat reçoit une **bourse** d'un montant maximal de 300.000 FB (soit un total d'environ 5,5 millions pour tous les projets sélectionnés lors des deux premiers appels). En outre, chacun bénéficie d'un **triple soutien** concret.

Tout d'abord, les projets primés peuvent profiter d'un **accompagnement "personnalisé"** sur le terrain. Jean Blairon, directeur de R.T.A. (Réinsertion, Téléformation, Animation) et consultant spécialisé en analyse institutionnelle, est chargé par la Fondation de se mettre au service des promoteurs de projets en fonction des demandes formulées. Celles-ci ont porté, jusqu'ici, sur des problèmes :

- de cohérence et d'articulation des actions entreprises au sein de l'institution,
- d'analyse et d'évaluation des processus en cours,
- d'extension du projet initial ou de réorientation,
- d'effet sur l'environnement : les autres institutions, les pouvoirs publics, etc...

Entretiens en tête-à-tête avec le promoteur de projet, interventions en journées de formation ou rencontres avec les équipes de terrain: plus de 30 journées furent mises à disposition des responsables.

On peut affirmer sans conteste qu'un soutien aux fonctionnements organisationnels et institutionnels s'est avéré nécessaire, même si cette nécessité n'apparaissait pas initialement aux yeux des responsables des projets retenus. C'est pourquoi le principe de cet accompagnement, comme celui des journées collectives, est maintenu pour le 3^e appel.

En 1999, **trois journées communes de rencontres-formations** furent co-animées par Jean Blairon et Georges Dubois, directeur de Sagas, consultant spécialisé en analyse organisationnelle, avec la participation de Sophie Ceusters et Jacqueline Fastrès (de R.T.A.).

- La première journée portait sur la mise en commun des projets et sur les enjeux de l'accueil;
- la deuxième, sur des outils d'évaluation, de contrôle et de mesure des effets;
- la troisième, sur le bilan particulier des projets et les suggestions de suivis.

L'objectif général de ces rencontres était de soutenir l'évolution des projets, mais aussi de donner un espace de recul à leurs promoteurs pour les aider à affiner leur réflexion politique.

Enfin, notamment à l'occasion de ces rencontres, un "effet de **réseau**" est créé parmi les lauréats. Il est un troisième apport du dispositif "Bienvenue", permettant l'échange d'adresses, la circulation d'idées sur l'action ou les partenariats et la curiosité réciproque entre institutions publiques et associations, favorisant, espérons-le, la disparition des préjugés et la recherche des complémentarités plutôt que des rivalités stériles.

Des critères

Tels qu'énoncés dans les documents de l'appel, les projets retenus devaient :

- être nécessaires et, si possible, novateurs;
- permettre l'amélioration de l'accueil d'un public défavorisé ou fragilisé ;
- prendre en compte simultanément dans l'élaboration :
 - le cadre physique : aménagement de l'espace pour plus de beauté, d'efficacité, de convivialité, de confidentialité, ...
 - la formation du personnel : écoute active, supervision, évaluation, ...
 - l'organisation du travail : répartition des tâches, adaptation à des besoins spécifiques de certains publics, ...
- associer, autant que possible, les usagers et tous les acteurs concernés ;
- proposer des objectifs et moyens cohérents ;
- proposer un diagnostic, une préparation et des dispositifs de réalisation et d'évaluation mûrement pensés.

Par ailleurs, **le jury**, composé de manière pluraliste, fonctionne selon les règles de fonctionnement suivantes :

- les membres siègent à titre individuel et non comme mandatés par une structure,
- chaque membre du jury lit chaque dossier,
- seule compte la qualité des projets: il n'y a pas de prise en compte d'aucune sorte de quota (géographique, sectoriel...),
- les membres du jury impliqués à titre personnel ou professionnel dans un dossier s'abstiennent de voter sur celui-ci et n'assistent pas aux délibérations qui y ont trait,
- les membres du jury gardent la confidentialité sur les dossiers qui leur sont confiés pour lecture et sur les délibérations,
- les décisions sont sans appel.



Réunion de jury

Les jurys



1998

Président :

Jean BLAIRON, directeur de "Réinsertion Téléformation Animation".

Membres :

Thérèse-Marie BOUCHAT, sociologue.

Georges DUBOIS, formateur, directeur de SAGAS.

Carine JANSSEN, directrice de la Cellule d'Intégration sociale de la Division du Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne.

Jean-Michel LEX, professeur et directeur de "Téléservices", à Plombières.

Jacqueline PENDEVILLE, chef de bureau administratif à l'Administration communale de la ville de Châtelet.

Michel VILLAN, directeur de la Direction générale de l'Action sociale et de la santé du Ministère de la Région wallonne.

Marylène TOUSSAINT, coordinatrice de la Fédération des Maisons de Jeunes en Belgique francophone.

1999

Présidente :

Carine JANSSEN, directrice de la Direction interdépartementale de l'Intégration sociale du Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne.

Membres :

Marianne DEBRIE, attachée au Service des Relations extérieures du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

Georges DUBOIS, formateur, directeur de SAGAS.

Jean-Michel LEX, professeur et directeur de "Téléservices", à Plombières.

Michel RESIER, président de la Commission sous-régionale de coordination (du Parcours d'Insertion)

Marylène TOUSSAINT, coordinatrice de la Fédération des Maisons de Jeunes en Belgique francophone.

Vincent TRIEST, du Bureau Conseil en Organisation et Gestion rattaché au Ministère de la Fonction publique.

Les sens de l'accueil

Ce n'est pas parce qu'on est "défavorisé" que les locaux où l'on est accueilli doivent être moches, le personnel surmené et l'aide accordée avec mépris ou suspicion.

- A-t-on accordé suffisamment d'importance aux cinq sens dans l'accueil ?
 - **la vue** (faut-il s'accommoder de locaux laids ou impersonnels, de couleurs lugubres, de signalisations incompréhensibles ou inexistantes ? A quoi peut s'accrocher le regard pendant les périodes d'attente ?)
 - **l'ouïe** (est-on obligé de subir une musique d'ambiance tonitruante ou d'être indiscret malgré soi dans la promiscuité des files ?)
 - **le toucher** (fauteuil moelleux, chaise propre, bic dont la chaîne n'est pas trop courte, tablette où poser les coudes sans qu'ils y restent collés ? rêve inaccessible ?)
 - **le goût** (qui sait, il y a peut-être même une fontaine d'eau ? un distributeur de boissons ou, si l'entretien est fait pour durer, une vraie jatte de café ?)
 - **l'odorat** (oui, c'est mieux quand on aère de temps à autres les locaux)
- Qu'en est-il du **6^e sens, l'intuition** ? qui permet d'anticiper et deviner ce qui augmentera le confort moral et matériel de l'utilisateur.
- N'oublions pas le **7^e : le bon sens**, celui qui permet d'organiser l'accueil avec efficacité et rapidité, de ne pas demander à des personnes illettrées de remplir sans aide un formulaire de 15 pages ou à des handicapés moteurs de gravir des escaliers de 39 marches.
- Le sens giratoire pour ne pas se tamponner; et puis le **sens des aiguilles d'une montre** qui indique l'heure qui tourne et qu'on ne souhaite pas y passer la journée; le **contresens**, qu'on préfère éviter, tout comme le sens dessus dessous dans son dossier et tous les **sens "uniques" ou "interdits"** qui ramènent à la case départ, comme si on était là pour jouer !
- Et le **8^e ? le sens donné**, la direction, la signification. Non plus l'art de ne pas se perdre dans les étages et les corridors, mais celui qui aide à faire comprendre à l'utilisateur le but à atteindre par ses démarches. Parce qu'on marche mieux quand on y voit plus clair et qu'on apprend à se passer de béquilles.



D ES PRINCIPES D'ACTION

Les difficultés vécues par les usagers d'un service se reportent en partie sur la relation d'accueil en tant que telle : fréquemment, **un transfert de "violence"** s'effectue, de la situation sociale vécue par la personne vers la relation nouée avec le professionnel. Dans les situations de grande difficulté ou de fragilité, la mise en œuvre de la relation d'aide se complexifie, les exigences de délicatesse ou d'équité y apparaissent plus élevées, l'importance du service, pour l'utilisateur, est souvent cruciale.

Ces exigences particulières interdisent d'envisager l'amélioration de la relation d'accueil sous l'angle purement instrumental : les consignes "opérationnelles" qui invitent les "agents" à sourire, à agir avec professionnalisme, à traiter rapidement et adéquatement l'information montrent vite leurs limites.

Il s'ensuit que les projets d'amélioration des pratiques d'accueil doivent bien identifier les principes d'action sur lesquels il faut peser.

En analysant les programmes et les réalisations des lauréats de l'appel Bienvenue, on peut mieux approcher les principes d'action qui y sont impliqués et, par là, identifier quelques aspects déterminants des progrès recherchés.

Nous avons ainsi identifié **trois principes d'action** importants :

- 1) l'action sur l'espace ;
- 2) l'action sur la demande ;
- 3) l'action sur la dynamique de la relation usager/professionnel.

Ces trois principes sont illustrés par des situations décrites ci-dessous. Ces trois principes sont **liés les uns aux autres, dans un rapport de réciprocité**. Une véritable amélioration des pratiques d'accueil implique donc de comprendre dans quels sens et comment, dans chaque situation, ces principes d'action se croisent et interagissent.

1) Agir sur l'espace

Agir sur l'espace d'accueil c'est toucher, en dernier recours, au **rapport entre le milieu de vie**, univers de référence dans lequel l'utilisateur se meut, **et le milieu spécialisé** où il se rend. Et la confrontation s'avère rarement aussi simple qu'il n'y paraît au premier regard. Agir sur l'espace peut, en effet, se décliner en plusieurs règles.

Diminuer les occasions "d'offense territoriale"

Les effets de l'organisation spatiale sur la relation sociale sont très bien décrits par le sociologue Erving Goffman*. Il considère les participants à une relation sociale comme des "ayants droit" qui possèdent des **prérogatives sur leurs propres territoires physiques ou mentaux**. Soit une quantité minimum d'espace vital, variable selon les situations. L'empiètement sur cet espace est toujours ressenti comme une "offense", qu'il s'agisse de place prise ou accordée, par exemple dans une salle d'attente ou dans une file, ou d'incursions jugées illégitimes dans la vie privée.

Selon le constat posé par le Centre Hospitalier New Paul Brien, l'accueil des patients n'était pas organisé spatialement d'une manière satisfaisante : un "guichet généraliste" peu visible ne drainait pas d'office les usagers ; plusieurs "guichets spécialisés" étaient disponibles sans qu'on puisse identifier clairement leurs fonctions respectives. D'où de nombreuses erreurs d'orientation.

Les patients pouvaient s'estimer floués dans leur "tour" ; par ailleurs lorsqu'une file trop importante se créait, les patients ne disposaient plus de la "place" suffisante pour exprimer leurs demandes, ce qui entraînait des problèmes de manque de confidentialité.

Notons que beaucoup de personnes réagissent à l'offense par l'agressivité : il arrive que les conditions soient rapidement réunies pour une "escalade symétrique" où l'incompréhension le dispute au rejet.

Adapter le lieu au regard de l'utilisateur

Rendre visible le lieu d'accueil semble élémentaire. L'expérience montre cependant que ce n'est pas toujours le cas. D'abord, il faut trouver l'endroit, malgré des panneaux absents ou rendus invisibles par leur taille (trop petits, trop grands) ou leur emplacement.

Il en va de même à l'intérieur du lieu professionnel : la signalétique n'y est pas toujours adaptée.

Le regard qui structure l'espace est trop souvent le regard professionnel : on ne bascule pas facilement vers le point de vue de l'utilisateur.

Un cas intéressant à cet égard est celui de la Maison des Associations à Jemeppe. Cette association souhaite offrir trois types de services. Centre d'information, elle met à disposition des jeunes une série de dossiers et de documentations et un accès à Internet.

Structure d'animation, elle peut être mobilisée par des jeunes et leur proposer un soutien à leurs projets.

Enfin, la MDA veut aussi permettre un accueil individuel où une aide est fournie à un jeune en difficulté.

Le défi d'amélioration de l'accueil consiste notamment :

- à rendre simultanément possibles ces trois types de fonctions,
- sans compromettre l'exercice de l'une par la tenue d'une autre,
- en veillant aussi à favoriser les passerelles de l'une à l'autre,
- sans induire ces passages d'une manière maladroite.

* E. Goffman, "la mise en scène de la vie quotidienne", tome 2, Paris, Minuit, 1973

Il n'y a pas moyen de relever ce défi sans **structurer l'espace par rapport au regard de l'utilisateur** (et non par rapport à l'organisation du travail de l'équipe). Par exemple, il est clair que la structuration de départ (un vaste espace indifférencié où cohabitent plusieurs zones de travail) rendait l'expression d'une demande d'aide individuelle tout à fait aléatoire (il était difficile de savoir à qui s'adresser -d'où hésitations, découragements- et impossible de le faire d'une manière discrète). Une transformation des lieux s'est avérée nécessaire, entraînant des transformations dans l'organisation du travail.

Refuser la rupture totale

Il arrive aussi que le lieu d'accueil se définisse par la coupure d'avec le milieu ordinaire. C'est évidemment le cas de la prison, dont la fonction de protection implique de facto une mise à l'écart.

Mais n'importe-t-il pas de se rappeler que la fonction majeure du milieu spécialisé est déterminée par le retour au milieu ordinaire ? Qu'on le veuille ou non, l'issue du passage en milieu carcéral est le retour dans le milieu de référence.

C'est bien la position adoptée par la prison de Forest, où l'on considère que la réintégration du milieu de vie de départ a peu de chances de se produire si les liens sociaux se sont rompus. D'où le projet d'installer un espace d'accueil familial (enfants, conjoint) en prison. Permettre le séjour familial temporaire au cœur du milieu carcéral a ainsi pour objectif d'assurer la continuation du lieu d'origine malgré la coupure que la mise à l'écart suppose.

Inverser le sens du déplacement

Parfois, le milieu spécialisé inverse la dynamique : ce sont les professionnels qui se déplacent dans le milieu de vie.

C'est ce qui a été réalisé par l'administration communale de Charleroi pour certaines parties de la population, notamment les personnes âgées. Pour certaines d'entre elles, se déplacer dans les locaux administratifs pour renouveler une carte d'identité par exemple, constitue une épreuve disproportionnée par rapport à l'objet. D'où l'idée du département de se déplacer lui-même pour offrir le service de manière délocalisée.



*Inverser le sens du déplacement:
quand l'administration communale
de Charleroi se déplace
vers ses citoyens moins mobiles.*



Lire les symboles

On peut considérer que l'état physique de l'espace où se produit l'accueil est un miroir où l'usager peut "lire" l'importance qui lui est accordée.

Un espace d'accueil délabré, peu confortable, reflète à quel point les difficultés vécues par les personnes ne constituent pas une priorité politique.

Il y a trop souvent une fâcheuse correspondance entre la "désertion de l'Etat" par rapport aux difficultés vécues par de nombreuses franges de la population et la dégradation matérielle des locaux où sont accueillies ces personnes.

C'est le cœur des actions entreprises par les associations luttant pour les personnes prostituées (Espaces P à Liège et Bruxelles - Le Nid à Liège) : qu'au moins les locaux, où ces personnes peuvent venir demander de l'aide ou une écoute, ne leur renvoient pas, à cause de leur précarité, une image de plus d'abandon et de désintérêt.

2) Agir sur la demande

Lorsqu'une relation de service s'instaure entre des usagers et des pouvoirs publics, une tendance lourde conduit à identifier le service rendu à la fourniture d'un objet, comme s'il s'agissait de la vente d'un bien.

Une telle conception gomme tout le **processus politique**, tout le cycle, dont la relation de service ne constitue qu'une étape.

Ainsi, certaines épreuves sont vécues par des personnes dans leur milieu, épreuves qui deviennent ensuite des questions adoptées par la collectivité parce qu'elles sont jugées "structurelles". La légitimité de certains "besoins" est alors reconnue par d'autres groupes sociaux que ceux qui les ont éprouvés. Ces besoins sont alors reformulés en "demandes", éventuellement inscrites à l'agenda politique de la société, avec des degrés divers de priorité. Des actions s'ensuivent, tentant de répondre de manière adéquate aux demandes re-connuës. (*)

(*) Nous reprenons ici la conception de la "question publique" définie par C.W. Mills dans son ouvrage: *l'imagination sociologique*, Paris, La découverte, 1997.

Cette brève évocation montre comment le service rendu s'inscrit dans tout un travail de **traduction** (du besoin en problème ; du problème en scénario de réponse ; du scénario en programme ; du programme en évaluation de ses effets).

Cette traduction s'effectue de manière plus ou moins **participative**, en y impliquant peu ou prou les destinataires de l'action, qui sont avant tout des énonciateurs de questions sociales nouvelles.

L'action menée en faveur de certains publics n'échappe donc pas, pour peu qu'on la replace dans le cycle politique dont elle est la conséquence, à ce travail de traduction.

Tenter d'améliorer une pratique d'accueil implique donc de prendre aussi en compte la **formulation de la demande**, en tant que partie, séquence, d'un ensemble "politique".

Ce deuxième principe d'action a été mobilisé par les lauréats de plusieurs manières.

Permettre la participation à la réponse

La relation professionnel/usager implique donc la reconnaissance d'une demande légitime et la tentative d'y apporter réponse de manière pertinente.

Pour plus d'une association, le caractère pertinent de la réponse implique le renforcement de l'autonomie de l'utilisateur, de telle manière qu'il puisse aussi rapidement que possible s'approprier non seulement la réponse proposée mais aussi le processus de construction de celle-ci.

Les services travaillent ainsi à **se rendre inutiles**.

C'est le cas des deux associations travaillant dans le domaine des demandes de logement : l'Union des locataires de Saint-Gilles et Solidarités nouvelles.

Leur préoccupation commune consiste d'une part à ce que les personnes qui les consultent comprennent de manière effective les différentes données qui déterminent leur situation (par exemple, leurs droits et leurs devoirs en tant que locataires) mais aussi qu'ils puissent apprendre à **traiter l'information** de manière indépendante (via des fiches-mémo par exemple). Dans le prolongement de cette initiative, Solidarités nouvelles souhaite construire un observatoire du logement alimenté par les demandeurs et partant de leur point de vue – et non, comme c'est l'habitude, du point de vue des professionnels.

Négocier le service

Un autre exemple : le recueil à la Maison Médicale de Molenbeek, des demandes des "patients".

Une journée de "mise au vert" a été organisée. Des "groupes de parole" mixtes (personnel médical/patients) ont discuté des actions que la Maison Médicale devait entreprendre. Le choix de cette méthode de consultation directe plutôt que représentative ou écrite était délibéré.

Il s'agissait de correspondre aux habitudes culturelles du public de la Maison Médicale. Le moins que l'on puisse dire est que ces discussions ont pu créer des surprises réciproques.

Conscientiser

Le CEFA (Centre d'Éducation à la Famille et à l'Amour) se mobilise autour de la question des "mariages blancs", qui sont contractés en trompant l'un des partenaires, le plus souvent l'épouse : le mariage poursuit des fins utilitaires cachées (acquérir une nationalité par exemple) et se perpétue avec la volonté d'abuser la bonne foi de la femme puis de l'abandonner.



*Négocier le service:
discussion par les usagers de la
maison médicale de Molenbeek,
des actions à entreprendre.*



*Conscientiser:
un colloque organisé par le CEFA sur
"les victimes de mariages blancs",
le 15 décembre 1999.*

La prévention passe ici par une information, une formation et une réflexion.

Une information, dans la mesure où l'association a observé que la "publicité" faite autour du mécanisme contribuait à faire baisser le nombre de cas observés.

Formation, à destination de tous les personnels d'accueil d'autres organismes potentiellement concernés et qui doivent pouvoir détecter les situations d'abus potentiel mais aussi aider les victimes

Réflexion, évidemment aussi, puisque cette aide doit s'appuyer sur la connaissance fine des différences culturelles par rapport à la conjugalité.

Le CEFA a ainsi consulté une série de personnes-ressources, en ce compris des victimes, pour élaborer un cycle de formation pertinent par rapport à la problématique.

3) Agir sur l'interaction

Le plus souvent, la relation de service reste un "face à face" inégal et déséquilibré.

Diminuer le déséquilibre de la relation

Diminuer le caractère inégal de l'interaction professionnel/usager, c'est évidemment tout faire pour ne pas considérer le demandeur comme un objet d'aide, plus ou moins inerte, susceptible de gripper la "machine" de l'aide sociale, pour cause de lenteur à réagir, de difficultés à comprendre etc...

Lutter contre ce déséquilibre peut se faire, par exemple, en organisant mieux l'équipe de travail et en développant ses compétences.

En faisant en sorte que l'agent d'accueil puisse traiter toutes les demandes d'informations simples, le directeur de l'ONAFTS de Charleroi permet de facto que le personnel plus spécialisé prenne davantage de temps pour répondre aux demandes plus complexes ou pour recevoir les personnes les moins à l'aise. On comprend évidemment qu'un aménagement de l'espace adéquat est dès lors rendu nécessaire.

Une autre expérience a été menée par la maison d'accueil "Le Kangourou". Le personnel a en effet observé que le moment de la demande d'accueil est très douloureux pour la femme en difficulté : sentiment de honte, d'échec, de culpabilité. Les interventions rassurantes du personnel semblaient insuffisantes pour y faire face.

D'où l'idée de faire rédiger un livret d'accueil par des résidentes. Une identification est ainsi possible, plutôt que l'expérience cuisante d'une inégalité (la femme qui me reçoit semble avoir tout réussi, alors que j'ai le sentiment d'avoir tout raté).

L'univers carcéral est évidemment un lieu d'exercice d'une relation sociale particulièrement inégale. Y ouvrir une possibilité d'accueil familial et considérer celle-ci comme un droit et non comme une récompense dépendant du comportement de la détenue ou pire de l'arbitraire d'un gardien constitue aussi un message sans équivoque : la prisonnière reste une citoyenne.

Le pouvoir qui est exercé sur elle n'apparaît-il pas d'autant plus légitime qu'il se présente comme limité ?

N'est-elle pas mieux remise face à ses devoirs dans la société lorsque celle-ci ne lui enlève pas tous ses droits ?

Favoriser les relations entre les usagers du service

Une autre manière de diminuer le caractère inégal de la relation consiste à favoriser des relations entre les usagers eux-mêmes : la communauté de situation peut être l'occasion de développement d'une communauté d'intérêt.

C'est par exemple le but recherché par l'association "Exil", qui s'adresse notamment à des victimes de tortures ou de mauvais traitements.

La transformation de l'espace d'accueil en un espace chaleureux modulable et intime a pour but de rendre possibles des interactions entre les usagers du service.

D'une autre manière, la Maison des jeunes de Soignies, en transformant son local d'accueil après un processus de consultation des divers usagers du centre, a permis l'apprentissage de transactions entre les jeunes, ce qui constitue une formation "sociale" d'une grande importance.

Prendre en compte la différence

Enfin, l'amélioration de l'accueil peut être recherchée à travers la fourniture d'un service supplémentaire. C'était le cas du projet commun développé par le Centre Hospitalier de Liège et l'asbl Résonances.

L'expérience montrait en effet que la relation de soin pouvait être vécue très différemment suivant l'appartenance culturelle. Une formation du personnel à la dimension interculturelle de la santé avait pour projet de diminuer les incompréhensions qui pouvaient résulter de la méconnaissance de la culture de l'autre.

Une plaquette d'infos pour aider les nouvelles arrivantes à la maison maternelle "Le Kangourou", réalisée par une ancienne résidente.

1. Les premiers contacts

Des questions sans réponses, des portes qui se ferment.
Que faire?
065/643350
Voici un numéro de téléphone qui pourra
vous aider.



L'entrée téléphonique



Vous verrez là
l'accueil, la chaleur
de cette pièce et
surtout la
gentillesse avec
laquelle j'ai été
reçue.



Que vont ils penser de
moi et de ma situation ?

La peur
de l'inconnu est là.
Il m'en faut du
courage!



23 projets “Bienvenue”

Cette deuxième partie vise à rendre compte de toutes les actions entreprises : 16 lors de la première édition, et 7 au second appel. Ces derniers projets étant en cours de réalisation, seule leur “fiche d’identité” sera donnée. Des articles rendant compte d’autres expériences ont été intercalés.

Il est toujours difficile de résumer en quelques lignes un engagement de dizaines de personnes durant plusieurs mois. Car quiconque a travaillé dans une structure collective le sait : les choses sont complexes, les processus lents, faits d’allers et de retours, de surprises, de renoncements et de nouveaux départs.

Afin d’être le plus fidèle possible à ce qui s’est construit, le choix a été fait de laisser la parole aux acteurs eux-mêmes le plus souvent possible. Ainsi les nombreux textes en italique proviennent-ils des rapports d’activités, analyses ou interviews qu’ils ont accepté de livrer au fil des semaines.

“Bienvenue” 1998/1999

UN PREMIER CONTACT PRIMORDIAL

Institution	Personne contact
<i>Maison maternelle ‘Le kangourou’</i> rue Jules Escoyez, 28 à 7331 Baudour Tél : 065/64.33.50 - fax. : 065/64.43.17	Madame Claire DE GENNARO Directrice

La Maison Maternelle accueille des femmes en situation précaire, enceintes et accompagnées d'enfants de moins de sept ans. Chaque année une centaine de femmes s'y réfugie, en raison de conflits conjugaux avec violences, de maltraitance, d'expulsion du logement, de problèmes financiers, d'assuétudes, de problèmes psychiatriques...

Il s'agit de répondre aux demandes d'information, d'écouter et d'orienter les personnes et éventuellement, si elles en font le choix, de les héberger.

“Quand l'hébergement s'avère nécessaire, l'accueil au début du séjour est primordial et il conditionne le bon déroulement de l'entièreté du séjour...”

Une consultation des résidentes a permis d'identifier les points à améliorer:

“Elles ont exprimé qu'à leur arrivée elles ont été désorientées, ont eu des difficultés à s'adapter, à connaître les rouages de la vie communautaire. Cette souffrance s'est ajoutée à la détresse provoquée par la crise vécue qui les a amenées en Maison maternelle”. Des sentiments de peur de l'inconnu ont été mis en évidence, ainsi que des difficultés relationnelles avec les résidentes.

L'accueil a dès lors été repensé selon les recommandations des mères hébergées : c'est désormais une “ancienne” qui informe la nouvelle arrivante. Celle-ci reçoit en outre une plaquette d'information qui a été réalisée par une “ancienne” sous forme de bande dessinée. Elle met en scène, de façon très simple, les sentiments vécus à l'arrivée.

Une supervision de tous les membres de l'équipe a accompagné la **rénovation des locaux**.

Toutes ces réalisations ont permis :

- “qu'il y ait moins de représentations mentales fausses qui viennent perturber la négociation lors de l'entretien préalable ;
- que la personne prenne sa décision en connaissance de cause, afin que l'hébergement éventuel soit une solution adaptée à son cas précis ;
- que la mère accueillie garde une image positive d'elle-même, dans la mesure où elle conserve la maîtrise de son devenir”.

Claire de GENNARO, responsable de la Maison maternelle "Le Kangourou" :

considère qu'en ce qui concerne les femmes qui arrivent à la Maison, deux points essentiels ont été acquis grâce au projet. D'une part, elles peuvent mieux choisir ou non l'hébergement, en toute connaissance de cause. D'autre part, à travers la BD notamment, elles peuvent se rendre compte que ce qu'elles éprouvent a été vécu par d'autres.

Ce qui l'a le plus étonné dans l'ensemble du processus est qu'une fois la possibilité de prise de parole donnée, les mots sortent. Mais elle note l'importance de la formation des femmes pour que cette parole puisse porter. Dans certains cas, la maladresse peut faire pis que bien. Ainsi, une jeune mère qui passe devant le juge ne pourra pas faire entendre son point de vue si elle n'a été informée des règles de base.

L'expérience a aussi montré que beaucoup d'autres initiatives existent. Il y a sans doute aujourd'hui un courant de pensées et d'actions, diffus, qui fait évoluer les choses. Mais c'est encore fort éclaté. "Bienvenue" a montré qu'un lieu de rassemblement est utile pour se conforter mutuellement et échanger des idées. Mais un partage à un plus large niveau serait aussi précieux.



Anne QUINTIN, Centre d'Education à la Famille et à l'Amour (CEFA) et Claire DE GENNARO, Maison maternelle "Le Kangourou".

D E L'URGENCE À LA PARTICIPATION

Institution

ATD Quart-Monde – Projet Santé Culture

rue de la Savonnerie, 7 à 1080 Bruxelles
Tél : 02/410.26.15 - fax : 02/410.16.29

Personne contact

Monsieur Pierre HENDRICK
Médecin

“L’expérience montre que vivre dans la pauvreté déstructure la vie quotidienne. On court d’une urgence à l’autre sans pouvoir planifier.

Il en est ainsi dans la demande de soins : c’est l’urgence qui motive : la douleur aiguë, le malaise brutal, la crise”.

Face à ce constat, la Maison médicale d’ATD Quart-monde met en œuvre une double réponse. La première, immédiate, porte sur les conditions de la demande : **“organisation d’un centre de soins primaires, jour et nuit, à domicile et au cabinet médical, non conditionné par l’argent ou par un statut de membre d’une mutuelle”**. La deuxième action vise un plus long terme, en tentant de déplacer les conditions de cette demande : il s’agit d’**“inciter une population pauvre à investir dans sa santé et ce de manières très diverses (réunions de discussions, excursions, séances de sport, de bien-être, de relaxation, etc)”**.

Le projet “Bienvenue” a d’abord permis de soutenir ce qui est en cours depuis 24 ans dans le quartier : l’équipe a vu naître et a soigné la plupart des jeunes qui y vivent.

Les caractéristiques mêmes du projet rendaient nécessaire **l’établissement d’un confort minimum dans la salle d’attente**. Comme l’expriment les usagers eux-mêmes, **“personne n’aime attendre longtemps et pourtant il y a parfois tant de monde que l’attente se prolonge. De plus, lorsqu’on arrive on est souvent nerveux, inquiet, impatient. On a parfois l’impression que d’autres passent avant leur tour”**.

Certains membres de l’équipe ont suivi **une formation à l’accueil** : animation de la salle d’attente, approche interculturelle en matière de santé, méthode “Assurance de Qualité”. Ces actions de formation se sont inscrites dans la politique générale de formation déjà en place : participation aux Universités Populaires du Quart-Monde, recyclages médicaux, intervision mensuelle. Une réunion d’équipe hebdomadaire permet de coordonner ce travail.

Le projet “Bienvenue” a ensuite rendu possible une avancée dans la promotion de la santé dans une optique de santé communautaire, ce qui implique évidemment une participation effective des usagers.

Une journée familiale en plein air a été organisée en mai 1999. Elle a rassemblé 54 adultes et jeunes, ainsi que 21 enfants. Pendant des ateliers, tous, du personnel aux usagers, ont pu échanger sur des questions directes :

“La Maison médicale est-elle une bonne Maison médicale pour vous ?

Le temps d’attente à la Maison : que peut-on faire ?

Ce que nous souhaitons faire ensemble ?

Ce qui nous aide à nous sentir bien ?

Que faire pour progresser ?”

Cette participation collective directe n’est pas restée sans effet. **Un comité d’action** s’est créé. Il peut représenter les usagers de la maison auprès des pouvoirs publics et organise des activités.

A l’heure où les voyages et les loisirs sont en constante progression, les occasions de mobilité simple, comme aller une journée à la mer, paraissent pratiquement inaccessibles à beaucoup de familles pauvres. La participation elle-même semble difficile à certains. Une personne qui fréquente la Maison interroge : **“comment voulez-vous que des pauvres comme nous s’organisent ?”**

Face à ce doute, l’encouragement à la participation prend tout son sens.

Anne-Gaëlle LEFEBVRE, kinésithérapeute :

estime que l’essentiel de l’objectif du projet “Bienvenue” a été atteint : avec un comité de patients qui s’est mis en place, c’est toute une dynamique de responsabilisation qui s’enclenche.

En effet, dès lors que les usagers de la Maison organisent eux-mêmes des loisirs (soirées “jeux de société”, promenades en forêt ou visites d’expositions, dont celle du Cinquantième consacrée aux Indiens), ils ont commencé à prendre leur vie en main.

La “journée familiale” de mai 99 a été décisive dans ce processus. D’une part, elle a permis d’apprendre toute une série de choses sur les attentes des patients, sur leur satisfaction, sur le quartier, la sécurité, l’importance des discussions. D’autre part, et surtout, elle a permis de nourrir un autre type de contacts humains.

La démarche, sans l’ombre d’un doute, vaut la peine et la parole émerge quand on lui laisse la place. Souvent on pense à la place des usagers. Mais il suffit de demander. On entendra sans doute des idées inattendues. Mais ils diront ce qu’ils ont à dire, ce qu’ils pensent et ressentent.

Installer les usagers dans leurs droits

Par ERIC FAVEREAU

«Donner enfin une place à l'usager de la santé», et pour cela lui conférer des droits. Mais aussi l'indemniser par le biais d'un «congé représentation» pour lui permettre de siéger dans les différentes commissions. Le former enfin. Bref, le reconnaître. Tel est le leitmotiv du rapport rendu public aujourd'hui par le secrétariat d'Etat à la Santé sur **La place des usagers dans le système de santé.** (...)

Le remède que prescrit ce rapport: la cohérence. **«Il convient de séparer très clairement les fonctions d'amont (dialogue, régulation, information) du précontentieux, et de créer à l'intérieur des établissements un lieu qui dépasse le seul traitement des plaintes.»**

Dans ce but, le rapport préconise un système à trois niveaux: des structures de dialogue et de conciliation; un organisme qui étudie les plaintes dans chaque établissement, le rapport notant à juste titre **«que l'étude des plaintes est un indicateur de qualité»** sur lequel les établissements de soins ne devraient pas se priver de travailler. (...)

Dernier volet: le débat national autour des choix de santé. Comme l'impose la loi sur les comptes de la Sécurité sociale, chaque année se déroulent des conférences régionales puis nationales de santé; elles servent à préparer le débat annuel à l'Assemblée nationale sur les orientations et le budget de l'assurance maladie. Dans ces conférences, la place des usagers est réduite à la portion congrue. Le rapporteur fait une recommandation simple: aller vers une représentation par tiers. Un tiers de représentants d'usagers, un tiers de représentants des professionnels de santé, et un tiers de personnalités qualifiées. **«La conférence nationale de santé doit devenir une instance de débat et de dialogue avec les usagers.»**

Au final, ce travail pose les jalons d'une véritable révolution culturelle pour faire en sorte que la présence de l'usager dans le système de santé ne soit pas qu'un simple effet de discours. (...)

Libération (France): 7 mars 2000

U NE LUTTE COLLECTIVE PLUS EFFICACE

Institution	Personne contact
<i>Centre d'Education à la Famille et à l'Amour (CEFA)</i> rue de Theux, 140/4 à 1040 Bruxelles Tél : 02/640.44.14 - fax. : 02/640.45.40	Madame Anne QUINTIN Directrice

“Les mariages blancs ne sont pas des mariages non consommés sexuellement, mais des mariages célébrés alors qu’il y a une intention frauduleuse dans le chef d’un des deux partenaires.

Le schéma classique, c’est une femme belge d’origine étrangère qui épouse à l’étranger, et souvent d’ailleurs pendant les vacances, un homme de sa nationalité d’origine.”

A sa rentrée en Belgique, elle fait transcrire son mariage à la commune ; la transcription est automatique sauf s’il existe des doutes dans le chef de l’officier d’état civil. Cette transcription est le véritable objectif du mariage, puisqu’elle lui permet de produire ses effets en Belgique, comme l’obtention d’un permis de séjour. Très souvent, la femme est grugée dans l’aventure.

Le CEFA a d’abord organisé un séminaire stratégique avec des spécialistes. Ce séminaire a mis en évidence que l’information avait un effet réellement dissuasif.

D’où la conception d’un dépliant, très visuel, adapté à un public souvent analphabète.

Ensuite, deux programmes de formation ont été mis sur pieds. Le premier poursuivait un objectif de sensibilisation du grand public à la problématique des mariages blancs et à leurs conséquences pour leurs victimes. Le deuxième visait un public plus restreint et plus spécialisé : les travailleurs sociaux amenés à aborder ce genre de situations et à aider leurs victimes.

Au total différentes catégories de travailleurs chargés de l’accueil ont été touchées par ce projet : agents de C.P.A.S, de l’Etat civil, de la Maison médicale, membres de services offrant une permanence socio-juridique ou s’occupant de cohabitation interculturelle. Ceci a sans doute permis également de redéfinir et revaloriser les spécificités et complémentarités des rôles de chaque structure pour éviter les malentendus et dysfonctionnements.

Pour le CEFA, cette action a aussi constitué un développement nouveau de sa mission fondatrice d’éducation permanente.

AU DÉPART D'UN LÉGITIME MÉCONTENTEMENT

Institution	Personne contact
<i>Centre Hospitalier New Paul Brien</i> rue du Foyer Schaerbeekois, 36 à 1030 Bruxelles Tél : 02/247.22.11 - fax. : 02/245.28.05	Madame Claire DUPONT Responsable à la Croix-Rouge et Coordinatrice du projet

Une équipe de volontaires de la Croix-Rouge assiste les membres de l'équipe d'accueil de l'hôpital New Paul Brien. Sur base d'observations des utilisateurs, cette équipe a dû constater que des récentes modifications architecturales et une nouvelle répartition des locaux avaient dégradé les conditions matérielles de l'accueil.

“Conditions d'accueil totalement insuffisantes, avec pour conséquences un légitime mécontentement et une perte de confiance de la part de tous les utilisateurs : la patientèle, le personnel, les volontaires de la Croix-Rouge”.

Des mesures importantes ont dû être prises pour mettre en place les conditions d'un accueil plus respectueux des personnes.

Un **réaménagement de l'espace** réservé à l'accueil a été nécessaire : installation d'un rideau d'air chaud dans le hall d'entrée ; ouverture d'un deuxième guichet au premier étage, pour des consultations spécifiques ; mise en place d'une signalisation plus efficace.

L'organisation du travail a été modifiée, notamment en créant un **poste d'accueil téléphonique spécifique**. En journée, une personne y est attachée en permanence, d'une manière totalement distincte de l'accueil de la patientèle.

Une même **formation à l'écoute** a pu être suivie par le personnel d'accueil de l'hôpital et par la responsable de l'équipe des volontaires de la Croix-Rouge.

Un **questionnaire de satisfaction** a permis d'identifier les progrès réalisés, tels les aspects relationnels ou l'intérêt du guichet supplémentaire. Il révélait aussi les efforts qui doivent être poursuivis : temps d'attente à raccourcir, plages horaires couvertes par la Croix-Rouge à étendre, information à améliorer.

Le projet “Bienvenue” a servi de catalyseur pour l'action. Elle sera poursuivie en l'an 2000 par la construction d'une zone d'accueil et par le renforcement des contacts proposés par les volontaires de la Croix-Rouge à une patientèle, composée à 50% de personnes âgées ou défavorisées.

BELGIQUE



Khaldia et Aysel, au CHR de la Citadelle, à Liège, ne peuvent rien sans le blanc-seing des professionnels de la santé.

Trajectoire exemplaire d'un hôpital public ? L'idée de créer un service de médiation interculturelle à la Citadelle est né du sentiment d'indignation d'une poignée de professionnels de la santé qui, constatant certaines dérives (un licenciement pour cause de racisme a même été prononcé), créent, en 1995, le groupe « hôpital sans racisme ». La direction approuve sans réserve ces initiatives : exposition « Moi, l'autre et la

santé » dans le grand hall d'entrée, conférences-débats sur l'ethnopsychiatrie, l'accueil de la petite enfance sous l'angle culturel, les rapports culturels à la mort, à la vie, à la santé et à la sexualité, etc.

L'étape suivante, en janvier 1998, a été l'introduction d'un nouveau métier dans l'hôpital : ces « passeuses de culture », financées actuellement par le Maribel social (dispositif d'exonération des cotisations patronales). Le projet a, en effet, été voulu, au niveau fédéral, par le Centre pour l'égalité des chances et la Confédération interministérielle de la politique d'immigration. Des expériences pilotes de même nature ont été lancées au Centre hospitalier régional (CHR) de Namur, au Centre hospitalier universitaire (CHU) de Charleroi et à l'hôpital de Jolimont, à La Louvière. Sédaisante, l'expérience reste, cependant, précaire sur le plan financier. Elle risque de créer une frustration si elle n'est pas poursuivie. La disponibilité des médiatrices interculturelles fait également ressortir, par contraste, la hâte perpétuelle qui caractérise le fonctionnement d'un hôpital. « C'est vous qui avez la meilleure partie de notre travail : le contact humain », a confié une infirmière à Khaldia. ■

Marie-Cécile Boyen

RÉFLÉCHIR SUR LE TRAVAIL BÉNÉVOLE

Institution	Personne contact
Compagnons Dépanneurs Rue de la Glacière, 22 à 1060 Bruxelles Tél : 02/537.51.30	Madame Cécile NYSSSEN Attachée de Direction

Les “Compagnons Dépanneurs” mettent des jeunes bénévoles à disposition de personnes sans ressources pour la remise en état de leur logement. Il s'agit le plus souvent de petits dépannages : peinture, tapissage, plomberie, électricité... Un important travail d'écoute est effectué à cette occasion, par les nombreuses personnes bénévoles et les quelques salariés de l'association.

Le point de départ du projet a été la vétusté de la centrale téléphonique de l'association qui ne remplissait plus les conditions minimales d'une réponse rapide à un appel à l'aide.

Au-delà, il s'agissait de s'interroger sur les conditions d'accueil des personnes défavorisées, d'approfondir la question de l'écoute des sans-ressources, d'autant que l'apprentissage de l'écoute par les jeunes est la raison d'être fondatrice de l'association.

Mais peut-on demander à des personnes bénévoles de s'investir dans une formation ? La solution choisie a été la plus “économique” possible en termes de temps.

La responsable salariée de l'association s'est inscrite elle-même à des modules de **formation à la pratique de l'écoute** et elle a élaboré à partir de là une farde d'informations très complète pour les bénévoles.

Deux comptes rendus ont été ajoutés : l'un portait sur la question du bénévolat en général, l'autre sur un outil d'évaluation de l'accueil téléphonique élaboré dans le cadre des réunions des promoteurs de projets “Bienvenue”.

Des séminaires internes ont ainsi pu être organisés pour le personnel d'accueil et pour les compagnons eux-mêmes.

Une réunion spécifique a été organisée **avec des jeunes bénévoles**, souvent issus d'un milieu favorisé. La relation d'aide, ses enjeux et ses conditions de respect et de réciprocité y ont été abordés.

“Le projet “Bienvenue” a donc permis de mettre en évidence l'importance de l'écoute de la personne démunie, de conscientiser le personnel à cette problématique et d'y apporter les moyens pratiques et les méthodes nécessaires pour améliorer ses conditions et son efficacité”.



"Imagine": 15 mars 2000

A Liège et Charleroi: bientôt un Samu social

Alors qu'il n'y a pas si longtemps, on présentait l'aide sociale accordée par les CPAS comme le dernier filet de protection sociale, on voit aujourd'hui poindre la nécessité d'ajouter de nouvelles mailles à ce filet. Pour ceux qui passent au travers. Le Samu social a pour but de remplir cette fonction. D'inspiration parisienne, cette structure va à la rencontre des exclus, de tous ceux qui n'ont plus le ressort de demander de l'aide. Le fondateur du Samu social parisien, le docteur Xavier Emmanuelli, le présente comme l'ultime recours pour des individus entraînés dans la dégringolade sociale.

Depuis février 1999, Bruxelles possède une structure de ce type, avec une équipe volante chargée de sillonner les rues, un numéro d'appel 24h sur 24, ainsi

qu'une trentaine de lits d'hébergement temporaire. Et les appels affluent ⁽¹⁾. L'installation d'un tel dispositif dans les villes de Liège et de Charleroi est prévue pour l'automne 2000. C'est le ministre wallon des Affaires sociales, Thierry Detienne, qui porte ce projet. Il insiste sur le nécessaire travail de concertation préalable avec tous les acteurs de terrain. Afin de ne pas faire double emploi, notamment avec les dispositifs d'urgence sociale qui existent déjà en Wallonie. Les projets devront bien sûr être adaptés aux réalités de terrain de ces deux villes, mais la nécessité d'aller à la rencontre de ceux qui n'ont plus assez de repères pour entrer dans les circuits d'aide traditionnels semble bien réelle. ■

N.C.

(1) Voir notre reportage dans «Imagine» n°14.

R EMETTRE LE BÉNÉFICIAIRE AU CŒUR DU SERVICE

Institution	Personne contact
Espace P. (antenne de Bruxelles) rue des Plantes, 116 à 1030 Bruxelles Tél : 02/219.98.74 - fax. : 02/219.98.74	Madame Cécile CHERONT Coordinatrice

La réalité de la prostitution à Bruxelles connaît de nombreuses mutations.

En 1989, le public des prostitué(e)s migrant(e)s représentait 25% des contacts de l'association. Ce chiffre a doublé aujourd'hui.

4 groupes sont notamment identifiés par Espace P : des jeunes filles de l'Est, chez qui la chute du mur de Berlin a suscité l'espoir de gagner rapidement de l'argent en Occident en fuyant la situation de détresse qu'elles connaissaient chez elles ; des jeunes nigérianes et ghanéennes, exploitées par des réseaux et qui mettent plusieurs années pour racheter leur liberté ; des congolaises qui se sacrifient pour nourrir leur famille restée au pays et qui essaient de survivre dans une situation de clandestinité ; des travestis et transsexuels d'Amérique latine, poussés à modifier leur corps pour rapporter un maximum d'argent à leur famille.

Les obstacles à la prévention sont multiples : surveillance des femmes, peur, barrière de la langue, fermeture du groupe due à l'exploitation entre femmes, tabous culturels. **“Le sida est extrêmement tabou au sein de la communauté (congolaise). Les victimes sont bien souvent rejetées, aussi cachent-elles leur état et continuent-elles à mener normalement une vie sexuelle privée, sans se protéger”.**

Le projet “Bienvenue” a permis de développer de nouveaux modes d'accueil : **développement d'un travail de rue** effectué par des jobistes formées pour l'occasion et appartenant aux communautés d'origine des groupes visés ; réalisation de dépliants dans les langues concernées. L'établissement d'une relation de confiance est primordial et difficile.

Mais l'association a aussi, tout simplement, œuvré à remettre le bénéficiaire du service au centre de l'organisation :

“Nous nous sommes rendus compte que petit à petit les locaux avaient été aménagés en tenant compte des revendications des travailleurs au détriment de l'intérêt des usagers du service : les deux salons réservés à l'accueil occupaient à peine un tiers de l'espace total ; le secrétariat occupait la meilleure place, près des fenêtres (pour la lumière), loin des usagers (qui sont bruyants) et des travailleurs sociaux (qui fument trop)”...

Repenser puis réorganiser l'espace a permis de mieux garantir la discrétion des consultations privées et l'accueil des personnes, sans nuire au travail social et administratif.

A Exil, un nouvel espace d'accueil: pour enfants et adultes; pour ceux qui cherchent le contact ou ceux qui ne préfèrent pas.



L'IMPORTANCE DES RESSOURCES COLLECTIVES

Institution	Personne contact
Exil avenue Brugmann, 43 à 1060 Bruxelles Tél : 02/534.53.30 - fax. : 02/534.90.16	Madame Martine MENGEOT Coordinatrice

Le public du Centre est constitué par des réfugiés politiques, des demandeurs d'asile, des victimes de tortures.

Les conditions de vie à l'arrivée dans le pays d'accueil renforcent le plus souvent les souffrances vécues dans le pays d'origine : procédure de reconnaissance longue et compliquée, barrière linguistique, conditions d'accueil dans les centres d'hébergement, privation de rôles sociaux, solitude, sentiment de rejet. L'accueil, à "Exil", veut rompre avec cela.

L'association a réaménagé l'espace d'accueil pour laisser le choix aux personnes : soit de rester relativement isolées, soit d'entrer en contact avec d'autres au sein de l'espace loisirs-rencontres, ou du coin jeu pour les enfants. La décoration choisie a aussi permis une certaine forme d'appropriation des lieux par les patients : les locaux sont devenus un espace d'exposition des œuvres d'art qu'ils ont réalisées.

Des **transformations profondes de l'organisation du travail** ont été également réalisées. Les tâches administratives ont été séparées des tâches d'accueil, et un responsable spécifique a été désigné. Dans la foulée, il s'est révélé indispensable de changer le central téléphonique et de modifier le système de prises de rendez-vous.

Pour préparer le personnel, il n'a pas été possible de trouver une formation adaptée aux besoins directs exprimés par les accueillants. Mais **une supervision** réalisée par le directeur du Centre a permis de définir les comportements adéquats, compte tenu des pathologies rencontrées chez le public, des risques qui y sont attachés et des réactions pertinentes à avoir dans ce type de situation.

Par ailleurs, **des échanges de savoirs** assez pointus ont pu être organisés avec le centre **Pluriels** de Genève et les centres **Primo Levi** et **Comède** de Paris : la similitude des publics et la spécificité de chacune des organisations ont permis des comparaisons formatives très fécondes. Deux rencontres ont également été organisées avec l'association **Interprétariat et Service de Médiation** pour améliorer les relations intervenants/interprètes/patients.

Travailler à l'amélioration de l'accueil a par ailleurs révélé la nécessité de revoir les modes globaux d'organisation du travail : **"Nous sommes en train de passer d'un modèle d'organisation participative (...) à un mode d'organisation plus vertical homogénéisant les fonctionnements, l'équipe étant passée de 7 à 20 personnes"**.

IXELLES ■ Le service « population » en pleine mutation

Des guichets plus accueillants pour les étrangers

Difficile d'oublier ces files « honteuses » qui se formaient voici deux ans, à l'entrée de la maison communale d'Ixelles. Quotidiennes, elles naissaient vers 2 h du matin et grandissaient démesurément jusqu'à l'ouverture des guichets. Elles se composaient pour l'essentiel d'étrangers en quête de domiciliation et de « papiers ». Il fallait s'y prendre tôt pour avoir la chance d'être reçu...

Depuis, la situation s'est notablement améliorée. Les files honteuses sont oubliées. Quant aux régularisations, elles se sont fort bien déroulées. Ixelles

vient en outre d'ouvrir de nouveaux locaux « étrangers » pour son service population.

Il ne s'agit nullement de mettre les étrangers à l'écart. Comme les autres communes du centre, Ixelles a vu croître de façon exponentielle la fréquentation de ses guichets. La multiplication des formalités et la présence d'un grand nombre d'étrangers sur son territoire (35 % de la population) expliquent ce phénomène. Le traitement de leurs dossiers complexes prend facilement un quart d'heure alors que les demandes habituelles ne nécessitent que quelques mi-

nutes. On imagine les conséquences: création de files interminables et une mauvaise humeur généralisée des employés communaux comme des habitants dans les files.

Les nouveaux locaux sont situés juste en face de la maison communale, à l'angle de la rue de la Croix et de la chaussée d'Ixelles. Trois guichets accueillent les étrangers. Bien aménagés et situés dans un cadre agréable, ils semblent correspondre aux besoins. Ils sont complétés de bureaux où peuvent être traités, à l'abri des regards, des dossiers plus confidentiels.

Il s'agit d'un investissement de quatre millions, explique le bourgmestre Yves de Jonghe. C'est le résultat d'une décision prise voici un an. Les choses ont un peu traîné avec le propriétaire (nous louons la salle). Ces locaux nous permettent de repenser l'accueil des habitants. La « vieille » salle des guichets vient à son tour d'être réaménagée et est nettement plus agréable. Nous disposons de trois guichets de secours que l'on peut ouvrir n'importe quand, dès que la fréquentation devient trop importante.

Ces nouveaux guichets de la rue

de la Croix s'avèrent bel et bien indispensables. Quatorze personnes y travaillent en permanence. Rappelons que des centaines de milliers de personnes visitent annuellement le service « population » d'Ixelles et que la population étrangère est fort instable. Elle se compose surtout d'étudiants et de cadres de société qui ne restent que quelques années. Ainsi, on enregistre 72.000 mouvements (inscriptions ou départs) tous les trois ans. Soit exactement le chiffre de la population ixelloise...

F.R.

F AVORISER LES LIENS FAMILIAUX

Institution

Prison de Forest

avenue de la Jonction, 52 à 1190 Bruxelles
Tél : 02/349.74.11 - fax. : 02/349.75.65

Personne contact

Monsieur Jean-Paul PETIT
Directeur Principal

L'objectif du projet de la prison de Forest est de permettre aux femmes détenues d'exercer leur droit aux liens familiaux, tant par rapport à leurs enfants qu'à l'égard de leur compagnon de vie.

L'idée est simple : prévoir, pour les détenues qui le souhaitent, la possibilité de moments de rencontres privées pour partager un repas ou un temps de repos, jouer avec les enfants ou avoir des relations intimes avec son compagnon.

La nécessité du projet paraît d'autant plus importante que la plupart des 60 à 115 femmes sont détenues sous le régime du mandat d'arrêt, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas encore condamnées.

L'asbl "Relais Parents-enfants" apporte son aide dans la dynamique relationnelle parents-enfants : le lien familial, souvent difficile avant l'arrestation, est largement mis à mal par la détention.

Des conditions de visite trop "pénitentiaires" ne peuvent évidemment que raviver le traumatisme couramment vécu au moment de l'arrestation et contribuer à la dégradation du lien. Quant aux visites conjugales, il est évidemment essentiel qu'elles puissent se dérouler dans les meilleures conditions de dignité et confidentialité et sans faire l'objet de chantage.

Pour des raisons administratives, l'aménagement n'a pas encore pu être terminé au moment de cette publication, en avril 2000.

Jean-Paul PETIT, directeur de la Prison :

explique la raison des lenteurs dans la réalisation du projet. Les travaux, qui dépendent du Ministère des Travaux Publics, doivent suivre une procédure longue, lourde et compliquée. Celle-ci est largement entamée, puisqu'un cahier des charges a été réalisé, une adjudication publiée et un entrepreneur choisi. Mais on attend toujours le paiement de la première tranche. Cette dernière étape réglée, les travaux permettant la création de l'espace spécifique aux rencontres familiales peuvent être bouclés en deux ou trois semaines.

Ce type de "chemin de croix administratif" est habituel. Il n'en est pas moins frustrant. Le personnel, comme le directeur, prend son mal en patience : chacun sait que finalement cela aboutira. Mais les détenues, elles, ont plus de mal à comprendre.



Pierre HENDRICK,
ATD Quart-Monde,
Projet Santé Culture et
Jean-Paul PETIT,
Prison de Forest

Le bon voisinage des locataires sociaux Projets de cohésion sociale financés par la Région

Améliorer les relations de bon voisinage des locataires, entre eux d'abord et avec la société de logement ensuite, et permettre une meilleure intégration des logements sociaux et de leurs habitants dans le quartier, ce sont les objectifs des projets de cohésion sociale, mis en place par la Région suite aux difficultés rencontrées dans les immeubles sociaux de la rue des Goujons à Anderlecht.

L'idée est de faire cohabiter les gens de manière plus harmonieuse, résume Rachid Madraïne, porte-parole du cabinet du secrétaire d'Etat au Logement Alain Hutchinson, dont le souhait est d'encourager une série de projets interculturels et intergénérationnels dans une quinzaine de grands ensembles bruxellois. Le gouvernement régional vient précisément d'octroyer quatre nouveaux subsides d'un montant de 6,8 millions pour le lancement de quatre projets de cohésion sociale à Anderlecht, Bruxelles-Ville, Etterbeek et Forest. Le lancement de ces projets a été rendu possible par l'augmentation du budget destiné aux associations œuvrant à l'insertion par le logement, qui est passé à 85,5 millions cette année.

L'originalité de la démarche est de faire réfléchir ensemble les habitants des immeubles et du quartier, des représentants du tissu associatif, de la société de logement social et de la commune, surtout Rachid Madraïne. Ce projet pourra revêtir des formes particulières : amélioration des abords des logements sociaux, installation d'une œuvre d'art, présence d'un médiateur ou encore engagement d'un assistant social.

La volonté du secrétaire d'Etat est de mettre à court terme à la disposition de chaque société immobilière de service public, un assistant social chargé d'un ensemble de missions bien définies. Il devra, par exemple, détecter les difficultés de vie des locataires dès leur appartion, guider ces locataires vers les services spécialisés, favoriser la référence sociale.

Ce personnel supplémentaire devra avoir un rôle clairement défini, immédiatement perceptible par les locataires. Plus question de l'affecter au traitement des dossiers d'inscription ou d'attribution d'un logement, ni d'en faire un agent de recouvrement des impôts.

MARTINE DUPREZ

le Soir: 4 avril 2000



Karina BURY,
Union des locataires
de Saint-Gilles et
Martine MENGEOT, Exil

SORTIR DU “GHETTO”

Institution	Personne contact
<i>Union des locataires de Saint-Gilles</i> avenue H. Jaspar, 131 à 1060 Bruxelles Tél : 02/538.70.34 - fax. : 02/538.70.34	Madame Karina BURY Assistante sociale

“Locaux dégradés, pas de salle d’attente, mobilier vétuste, aucune confidentialité... Vous êtes bien à la bonne adresse, nous sommes là pour vous aider à trouver un logement salubre...”

Concernant le projet “Bienvenue”, l’objectif de l’association était clair : *“amélioration du cadre d’accueil afin de sortir du “ghetto” dans lequel nous étions installés pour déménager vers un lieu plus adapté tant pour le personnel que pour les personnes, souvent fragilisées, qui se présentent à nos permanences.”*

Il peut sembler nécessaire, en effet, de tenter d’éviter que l’enfer social soit pavé de bonnes intentions associatives. Pour ce faire, l’union des locataires a réalisé, outre son **déménagement**, plusieurs actions.

Via l’achat d’un matériel informatique approprié, **des fiches d’information** ont été réalisées en français, espagnol et arabe. Dans un vocabulaire simple, avec des schémas clairs, elles apportent des réponses précises à des questions souvent urgentes. Mais elles fournissent aussi des éléments d’information utilisables à plus long terme, de telle manière, par exemple, *“qu’ils ne signent plus n’importe quoi comme contrat de bail à l’avenir”*.

Une salle d’attente est maintenant disponible, permettant au public de ne plus exposer sa vie à la cantonade. Trois **panneaux pédagogiques** y ont été installés. Ils expliquent des démarches comme l’obtention des ADIL (Allocation Déménagement Installation Loyer) : le temps aussi peut être meublé.

Le personnel de l’association a suivi deux **formations à la communication**. Mieux comprendre les modes de communication des personnes fragilisées permet évidemment de mieux s’y ajuster.

L’adaptation plus rigoureuse à la situation du public a aussi conduit l’association à modifier l’organisation de ses **permanences**. Des plages d’accueil sont désormais offertes le matin et l’après-midi pour les questions sociales et juridiques relatives aux Adil, aux aide à la garantie locative, à la recherche de logements, etc...

ANDERLECHT ■ Un service qui veut humaniser l'administration

La démarcherie dépasse les frontières linguistiques

Grande première en Belgique, la commune d'Anderlecht met sur pied un service de guidage administratif quadrilingue pour sa population.

Qui n'a pas jamais pesté contre l'opacité et la froideur bureaucratique de son administration communale? Qui n'a jamais fait la file

pendant deux heures au guichet pour s'entendre dire qu'il n'est pas dans le bon service? Les Anderlechtois peuvent désormais échapper à ces tracasseries depuis que leur commune a mis sur les rails un nouveau service baptisé « la démarcherie ».

Dans des locaux flambant neufs, situés dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville, place du Conseil, deux employés reçoivent toutes les personnes qui appréhendent de se perdre dans les méandres de l'administration. Leur rôle est d'orienter ces personnes vers le service compétent mais aussi de leur préparer le chemin (1).

Le fonctionnaire qui va accueillir l'administré sera averti préalablement par le service démarcherie de la nature de la demande de la personne qu'on lui envoie, explique Jean-Jacques Bolpaepe, échevin de la vie associative. De cette façon, même si l'administré ne parle ni français ni néerlandais, le fonctionnaire saura à l'avance ce que la personne en face de lui désire et la langue ne constituera dès lors plus un barrage insurmontable.

Outre les deux langues nationa-



Même le design du guichet de la démarcherie est étudié pour éviter les affres de la bureaucratie communale. Photo E.B.

les, les citoyens de cette commune, à forte composante étrangère, pourront ainsi s'adresser à la démarcherie en anglais et, beaucoup plus étonnant, en arabe! Une première nationale. Inutile de dire que le succès de cette initiative reposera entièrement sur une bonne collaboration entre les différents services communaux.

HUMANISER L'ADMINISTRATION

Ce système permettra d'éviter au maximum les disputes et l'énervernement qui peuvent découler d'une absence de compréhension, estime l'échevin Bolpaepe. Il vise aussi à donner une autre image de la commune et à humaniser les rapports que le citoyen entretient avec elle.

Ici, on envoie pas les gens promener, explique Fatima Bourarach, un des deux employés de la démarcherie. Nous sommes là pour les écouter. Il faut qu'ils repartent contents...

Ce service, inauguré officiellement hier mais testé depuis le début du mois, s'inscrit dans le cadre du programme européen

LIA qui vise à promouvoir l'intégration des minorités ethniques dans la vie publique et économique locale. Anderlecht, en tant que membre du réseau européen de villes: Quartiers en crise, était partie prenante dans ce programme et a obtenu 8 millions de la Commission européenne pour lancer son projet pilote. A cette somme viennent s'ajouter huit autres millions puisés dans les finances communales. Au terme de 18 mois, date à laquelle les subsides européens cesseront, la commune prendra alors tout en charge.

Enfin, la création de la démarcherie s'inscrit aussi dans l'optique d'une ouverture vers les populations immigrées et de revalorisation du quartier de Cureghem, fort éprouvé par les émeutes de l'année dernière.

Une initiative courageuse qui contraste avec certains replis frileux sur les frontières linguistiques...

JEAN-FRANCOIS MUNSTER

(1) Ouvert en semaine de 9 h à 13 h 30 et le samedi de 8 h à 11 h 30.

Institution	Personnes contact
Administration communale de Charleroi Place Charles II à 6000 Charleroi Tél : 071/86.61.48 - fax. : 071/47.13.87	Madame Bernadette MARTIN Chargée d'organisation à la Direction "Citoyenneté/Communications" et Monsieur Patrick Van Laeke, employé

Le renouvellement des cartes d'identité arrivées à terme ou perdues est évidemment incontournable. Mais cet acte administratif peut poser des difficultés à plusieurs catégories de la population :

- les personnes âgées ou fragilisées ;
- les personnes éprouvant des difficultés de déplacement ;
- les personnes ne pouvant se présenter aux horaires prévus ;
- les personnes confrontées à une situation d'urgence comme, par exemple, des citoyens appelés à l'étranger après avoir perdu leurs documents d'identité.

Ces situations, certes différentes puisqu'elles touchent des personnes en difficulté de mobilité, ou à l'inverse des personnes suroccupées et peu présentes sur leur lieu de résidence, ont un point commun : le guichet prévu leur est difficilement accessible.

L'administration de Charleroi a donc réagi en créant un "groupe-projet" qui a construit une triple réponse.

Des visites à domicile ont pu commencer le 17 août 1999. Elles ont essentiellement concerné des personnes âgées devant renouveler leur carte d'identité : 100 personnes en août, 170 en septembre, 188 en octobre, 229 en novembre, 251 en décembre. La progression parle d'elle-même.

Une procédure d'urgence fonctionne depuis le 24 février ; 187 personnes ont pu y recourir et, à titre exceptionnel, obtenir une nouvelle carte endéans les 48 heures. Une officialisation de cette procédure pilote est étudiée actuellement par le Ministère de l'Intérieur.

Une permanence du samedi est quant à elle opérationnelle depuis janvier 2000.

De nombreux changements organisationnels ont été évidemment nécessaires pour inverser la logique de guichet. Autrefois, confie Madame Martin, **être au guichet équivalait à une punition !** Ces changements ont été soutenus par une **formation du personnel** organisée en interne : pour "apprendre les techniques d'accueil et de service".

Des effets de **décloisonnement** peuvent maintenant s'observer : des échanges de pratiques et de savoirs entre le personnel des " centres des cartes d'identité " et des " centres des passeports " et, plus largement, une coopération accrue. De la même manière, des informations sur des situations de détresse recueillies par le "personnel volant" sont transmises au service social, de sorte que l'isolement éventuel de personnes puisse être combattu.

“Le personnel est spécialement motivé. Il s’est fortement inclus dans l’organisation du service. La gratitude témoignée par le citoyen dans l’embarras est sans nul doute un moteur puissant”.

Madame MARTIN, Chef du service des cartes d'identité :
considère qu'au-delà de toutes les modifications techniques dans l'organisation du travail, le changement le plus marquant réside certainement dans la **motivation** du personnel.

Le souci est aujourd'hui, clairement, de répondre le mieux possible à toutes les demandes administratives des citoyens. D'une certaine façon, les mesures relatives aux cartes d'identité n'en sont déjà plus qu'un exemple. Ainsi, le personnel a été drillé sur une série d'autres questions courantes et, par le biais d'un intra net communal, on est un train de préparer un système qui permettra à n'importe quel agent de répondre à n'importe quelle question.

Quant à la motivation, elle ne fait que croître. Cela s'explique peut-être par une conscience de constituer un véritable service, autonome, une équipe soudée de huit personnes. Mais cela tient plus certainement à la satisfaction de répondre à des besoins humains : parce qu'on les a écoutés et qu'on a répondu à leurs attentes, les citoyens sont satisfaits, le disent et le montrent. C'est une fameuse récompense.

S'il fallait retenir une chose de l'expérience ? Il faut se lancer. Quand on a une idée, on croit parfois qu'elle est trop simple, anodine. Mais en cherchant à la concrétiser, on peut déboucher sur des pistes insoupçonnées. Ainsi, la procédure d'urgence mise en place à Charleroi pour l'octroi accéléré des papiers d'identités sera-t-elle peut-être proposée à d'autres administrations communales.

Institution	Personne contact
<i>Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés</i> rue Léopold, 23 à 6000 Charleroi Tél : 071/20.11.11 - fax : 071/30.14.57	Monsieur Jean COUNET Conseiller adjoint

Traversé de bruits et de courants d'air; le vestibule qui " accueille " les personnes en demande d'information ne les rend pas particulièrement réceptives aux renseignements souhaités, souvent complexes à leurs yeux.

Un public désorienté vient chercher l'aide administrative : il est peu au fait des "**subtilités légales et réglementaires du régime des allocations familiales**". 250 à 750 personnes s'adressent chaque semaine au bureau. Les visiteurs sont souvent des allocataires sociaux, chômeurs pour la plupart. Malheureusement, une observation du public ne conduit guère à démentir la tendance à la reproduction sociale.

Il n'y a pas moyen d'améliorer l'accueil des personnes sans **traiter conjointement les problèmes d'espace, d'organisation du travail et de formation**. Un abord global s'impose.

En termes d'espaces, il a semblé pertinent de ne pas organiser l'accueil en une série de comptoirs ouverts, agréables au regard mais peu appropriés à la confidentialité et aux demandes complexes : **un accueil centralisé et au moins un bureau fermé** ont semblé préférables. L'idéal étant aussi que les personnes puissent visibiliser le temps d'attente restant.

Par rapport à l'organisation du travail, il convenait d'**augmenter la capacité du personnel d'accueil** à traiter des demandes simples, pour permettre au personnel plus spécialisé de passer davantage de temps à expliquer en profondeur les points plus délicats.

Enfin, la **formation à l'accueil** a revêtu deux aspects.

D'abord, le personnel a été formé de manière générale à l'accueil : personnalisation, écoute active et relation interpersonnelle, transmission du message.

Ensuite, une formation donnée par le Centre pour l'Egalité des Chances est partie de la réalité vécue par les agents pour les aider à comprendre les enjeux des situations et leur permettre de contribuer, par leur travail, à lutter contre les phénomènes d'exclusion.



Patrick VAN LAEKE, administration communale de Charleroi



Jean COUNET - ONAFTS

Le Soir 29 septembre 99

SAINT-JOSSE ■ Expérience originale au bureau de chômage

L'art de pointer dans la rue de l'Abondance

Ils sont hélas plusieurs milliers, à Saint-Josse, à pointer. Cette démarche administrative, souvent perçue comme humiliante et dégradante, est rendue plus supportable depuis le début de l'année. Un collectif d'artistes s'est en effet organisé pour «encadrer» culturellement cette pénible obligation. Le résultat est surprenant.

L'année passée, le bureau de pointage était situé rue de l'Union, dans un endroit sombre, au bout d'un couloir tout aussi sombre. De l'avis même des

employés, cela ne se passait pas très bien. Les inévitables conflits se terminaient par des insultes.

La fermeture de l'école flamande, rue de l'Abondance, a permis de libérer des locaux pour le pointage. Le décor «scénar» a contribué à améliorer les contacts. L'absence de guichets des chômeurs sont face à l'employé assis à son bureau a également joué. Mais la véritable innovation, c'est l'accueil!

Rendez à César ce qui lui appartient. C'est la commune elle-même qui a pris l'initiative. Elle

voulait embellir les lieux, impliquer les chômeurs. C'est ainsi qu'elle est fière de demander aux sans-emploi d'animer les lieux. Les plus artistes d'entre eux se mettent au travail: ils dessinent et exposent leurs œuvres.

L'expérience a vite pris son envol. Les artistes chômeurs ont créé un collectif chargé d'humaniser les lieux. Le résultat est inespéré, et tout fonctionne sur le bon pied. Rue de l'Abondance, on pointe avec art, ou en chantant. Des artistes en chair

et en os font de représentations dans la cour de l'ancienne école.

À la fin de la matinée, il n'est pas rare que l'on offre le verre de l'amitié (rempli de vin ou de thé). Notons que tout n'est pas réglé par les chômeurs eux-mêmes. Des artistes venus d'autres horizons enrichissent la démarche.

Soyons de bon compte. Une bonne partie des chômeurs ignorent ces efforts. D'autres prennent la peine de découvrir les expos et quelques-uns déci-

dent carrément de passer une heure à se défendre au bureau de pointage. Cet effort dans l'accueil va de pair avec l'attention sur le même site de l'ALE et d'autres organismes qui aident à la recherche d'un travail. On fait d'une pierre deux coups.

Le meilleur jour pour les expos culturelles? Le jour de pointage des femmes, déclare le collectif: Que souhaitez-vous? Elles sont plus réceptives à la culture. Et les s'attendent, parlent, découvrent. Elles apprécient quoi?

FRANÇOIS ROBERT

ÇA N'ARRIVE PAS QU'AUX AUTRES (DE TROUVER DES SOLUTIONS)

Institution

Solidarités Nouvelles

rue de Montigny, 29 à 6000 Charleroi
Tél : 071/30.36.77 - fax : 071/30.69.50

Personne contact

Madame Laurette ROSSATO
Permanente du service logement

Le projet "Bienvenue" a été mené par "Solidarités nouvelles", asbl qui lutte pour le droit au logement en tentant de créer les conditions d'une dynamique collective, et par "Comme chez nous", centre de jour qui propose un premier accueil inconditionnel aux sans-abri qui le souhaitent. Ils sont partis d'un double constat : le nombre de personnes qui passent à travers les mailles des "derniers filet de sécurité" est très important ; il est possible de se démarquer d'une **"approche qui tend à entretenir une attitude passive et consumériste à l'égard des services sociaux"**.

Dans le cadre du projet, cinq réalisations ont été menées en cohérence, bien sûr, avec un engagement commencé en 1973.

Dix fiches sur les situations les plus critiques en matière d'expulsion ont été élaborées en collaboration avec le CPAS de Charleroi.

Un logiciel convivial a été conçu, permettant de faire participer l'utilisateur à l'analyse du problème rencontré, à la collecte d'informations juridiques simplifiées et à la recherche de pistes de solution adaptées. Six thèmes sont abordés :

- 1) "Je dois quitter mon logement ;
- 2) Je veux quitter mon logement ;
- 3) Je rentre dans un nouveau logement ;
- 4) Vivre dans un logement : quels droits et quelles obligations ?;
- 5) Au tribunal, devant le juge ;
- 6) Je n'ai pas de domicile, que faire ?"

Les permanents de "Solidarités nouvelles" et les bénévoles de "Comme chez nous" ont travaillé ensemble à **une action sur l'environnement**. Ils ont recueilli des informations de première main pendant l'accueil, à l'aide d'un guide d'entretien commun. Ce dernier permet d'étudier les besoins à rencontrer et de vérifier l'adéquation des réponses existantes. De nouvelles collaborations permettront l'exploitation de ces résultats, par exemple au niveau statistique.

Une formation à l'écoute a visé à améliorer la compréhension des interactions avec les personnes démunies. La nécessité d'être au clair avec soi-même et d'être avec la personne sans être dans le problème, l'écoute silencieuse, la place des valeurs et les obstacles à la communication ont été travaillés.

Enfin, "Solidarités Nouvelles" occupe des locaux d'accueil qu'elle partage avec d'autres associations. D'où la nécessité, pour améliorer le cadre, de trouver des aménagements amovibles : cloisons et panneaux mobiles.

Rendre la parole aux locataires

Un projet d'ordonnance pour créer des conseils consultatifs: enfin un peu de démocratie participative dans les logements sociaux ?

(...) une proposition d'ordonnance devrait créer bientôt, dans toutes les sociétés de logement social de la Région (les Sociétés immobilières du service public, ou « Sisp ») des conseils consultatifs de locataires.

COMME EN WALLONIE

Ce conseil pourra se prononcer sur des travaux de réhabilitation à entreprendre (comme des rénovations lourdes qui impliquent un rélogement temporaire des habitants); sur des travaux d'entretien (comme un ravalement de façade ou la réfection d'une cage d'escalier); sur l'installation d'équipements collectifs (comme une aire de jeux ou un parc pour les enfants); sur les questions liées au loyer (comme les méthodes de calcul des charges); sur les problèmes en rapport avec la vie commune (comme un règlement d'ordre intérieur), etc...

Mais les compétences des futurs conseils ne seront pas seulement constituées de droits. Dans les matières qui touchent directement à leur vie quotidienne, l'avis des locataires sera requis par l'ordonnance.

Une exception quand même: ce conseil ne pourra se prononcer sur des questions touchant aux personnes. Pas de « règlement

de comptes » au conseil entre voisins irascibles, donc.

Un tel projet était « dans l'air » depuis de nombreuses années. La déclaration gouvernementale de l'exécutif bruxellois prévoit expressément d'encourager la création de conseils consultatifs de locataires au sein des Sisp. Par ailleurs, la Région wallonne dispose déjà d'une législation semblable. Enfin, de manière informelle ou spontanée, des groupes se sont déjà constitués — avec des succès divers — dans certaines sociétés de logement. (...)

A. I. G.

DÉJOUER LES CONTRAINTES INVISIBLES

Institution	Personne contact
<i>Maison des Associations (MDA)</i> Quai des Carmes, 21/23 à 4101 Jemeppe Tél : 04/234.38.38 - fax. : 04/234.33.34	Monsieur Eric ZANARDI Animateur

Centre de jeunes, d'information et de documentation, la "Maison des Associations" souffrait d'une perte d'efficacité, paradoxalement due à la diversité de ses services.

Avec le temps, ceux-ci s'étaient comme empilés les uns sur les autres et concentrés de manière peu ordonnée dans un espace étrange : deux locaux, de surface très inégale, séparés par une pizzeria désaffectée qui oblige à sortir pour passer d'un côté à l'autre. Situés près d'une gare d'autobus, donc faciles d'accès, les locaux étaient toutefois peu visibles. ***"L'ensemble des deux locaux était "cassé" par l'entrée du gratte-ciel et la pléthore de panneaux indicatifs, ainsi que par les différentes affiches publicitaires apposées sur le bâtiment"***.

Dans cet espace coupé, on trouve :

- un centre d'information et de documentation ;
- un espace " Cybernet " ;
- un accueil individualisé ;
- des réunions de travail et de coordination
- des tâches administratives ;
- des espaces de rangement du matériel nécessaire aux activités.

Les différentes actions ayant tendance à se gêner réciproquement, la cohabitation ne donnait plus satisfaction. ***"Le public avait souvent l'impression de déranger les membres du personnel, assis derrière leurs bureaux, occupés à écrire ou à téléphoner, voire en réunion..."***

Le projet "Bienvenue" a conduit à un "jeu de taquin" : on a imaginé toutes les combinaisons spatiales possibles jusqu'à ce qu'on arrive à ***un aménagement plus harmonieux***, garantissant que chaque fonction puisse s'exercer sans empiéter sur les autres. On a ensuite revu la ***signalisation extérieure***.

Comme toujours, l'aménagement de l'espace a entraîné des conséquences sur l'organisation du travail : ***autres horaires, autre répartition de fonctions***. Ces changements ont d'ailleurs conduit à remettre sur pied toutes les activités de l'association.

Le Forem namurois fait le premier pas. Pour parer aux problèmes de mobilité des chômeurs, une assistante sociale fait le trajet jusqu'à Vresse, Gedinne ou Sombreffe.

Fragilisés par leur statut, les demandeurs d'emploi sont également en proie à des problèmes de mobilité souvent accentués par un pouvoir d'achat affaibli. Plus qu'une débauche d'énergie, de motivation, voire de courage, un déplacement dans l'un des six services de l'emploi du Forem namurois représente pour tous ceux qui en sont géographiquement éloignés un investissement financier, qui grève les budgets bien plus qu'on ne peut l'imaginer.

En province de Namur, depuis plusieurs années, c'est une assistante du service social du Forem qui se déplace vers ce public particulier, et non le contraire. Le principe est basé sur une collaboration entre le Forem et des CPAS locaux. Ainsi, à Vresse et Gedinne (dans l'extrême sud-est de la province), ainsi qu'à Sombreffe, les CPAS mettent à la disposition d'un agent du service social du Forem des locaux pour y tenir des permanences. L'expérience a débuté il y a environ sept ans, d'une façon non systématique, explique Andrée Lempereur, assistante sociale aujourd'hui en charge de ces permanences décentralisées. L'idée est venue d'un travailleur social qui éprouvait alors le besoin de s'arracher de son bureau pour oeuvrer différemment. La formule a commencé à se structurer dès 1995. Dès lors, les dossiers ont fait l'objet d'un suivi systématique. Assistante sociale au Forem depuis vingt-cinq ans, Andrée Lempereur témoigne d'une polyvalence et d'un entrain qui la prédestinaient à reprendre tel flambeau. Nous avons dû pousser beaucoup de portes pour pouvoir opérer de cette façon originale. Que ce soit vis-à-vis des CPAS locaux ou d'autres relais, il nous a fallu prouver notre crédibilité avant que s'établisse un climat de confiance puis une véritable collaboration avec les services locaux.

Lors des entrevues avec les demandeurs d'emploi, l'assistante sociale s'attache à remettre ces derniers dans des conditions favorables à se réinsérer dans un circuit de recherche d'emploi (démarches vers un employeur, recherche des formations idoines, etc.). La plupart des personnes que je reçois ne sont pas capables de se mettre, seules, à la recherche d'un emploi. Ma tâche consiste à libérer l'esprit de certains tracas pour leur permettre d'aller de l'avant dans leur processus de réinsertion sociale, puis professionnelle.

Bien que particulièrement excen-trés, Gedinne et Vresse ne sont pourtant pas les seules communes coupées à ce point des services de l'emploi disséminés dans la province. A l'origine, ces deux permanences ont été définies un peu par hasard, et sans doute aussi parce qu'un terrain fertile se prêtait à l'expérience. Pour l'avenir, nous envisageons très sérieusement de fonctionner de la sorte à Somme-Leuze, voire à Rochefort. Sans GSM ni ordinateur portable, l'assistante sociale itinérante visite les différents bureaux à un rythme mensuel. ma voiture est mon vrai bureau. Je dois jongler avec une tonne de réglementations. J'établis les dossiers en double et j'encode les données quand je suis de retour de mes déplacements. Un mode de travail unique au niveau de la province, mais aussi dans tout le sud du pays.

Thierry De Vriese

"J'ai souvent l'impression d'apporter la bonne nouvelle"

La proximité est l'ingrédient principal de ces rencontres décentralisées. Elle s'accompagne d'une richesse de contact qui semble être le ferment d'un aiguillage plus réussi, en tout cas plus humain. Des personnes âgées de 30 à 40 ans et qui sortent de désillusions professionnelles; des personnes en instance de divorce, sans logement ou sans adresse fixe, avec des enfants à problèmes... Tous ceux qui fréquentent ces permanences traversent des situations susceptibles d'engourdir davantage encore une démarche spontanée. La décentralisation offre un éventail d'atouts qui dépassent ainsi de loin le confort lié au simple gommage de la distance. On est déjà moins stressé lorsqu'on ne doit pas effectuer un long déplacement, commentait une personne. D'autres insistent sur le degré d'ouverture qui est de mise lors de ces entrevues également qualifiées de plus décontractées. Pour certains demandeurs d'emploi, il n'y a pas photo. Lorsque je devais me déplacer vers un service d'emploi, j'avais l'impression de n'être plus qu'un numéro. Lorsqu'on consulte Mme Lempereur, on bénéficie de l'acuité de son jugement, d'une parfaite franchise et de son esprit d'à-propos. L'aspect humain prime, jamais elle ne fera abstraction du contexte personnel et familial de la personne avant de rendre un avis.

Plus que psychologiquement importants pour les demandeurs d'emploi qui me rendent visite, les séances accessibles près de chez eux revêtent un caractère parfois salutaire, confie Andrée Lempereur. J'ai d'ailleurs souvent l'impression d'apporter la bonne nouvelle.

Un autre constat s'impose: de plus en plus de demandeurs d'emploi situés dans la tranche des 20-30 ans se pressent à ces permanences sociales. D'un côté, c'est encourageant de travailler avec cette population, explique Andrée Lempereur. On peut en effet estimer qu'elle aura le temps de retrouver une trajectoire favorable.

T.D.V

MODIFIER UN CLIMAT DE HAINE

Institution	Personne contact
<i>Espace P. (antenne de Liège)</i> rue Souverain Pont, 50 à 4000 Liège Tél : 04/221.05.09 - fax. : 04/221.11.55	Madame Claude ALLAS Psychologue

La réalité de la prostitution est certainement multiple et complexe, variant selon le point de vue adopté par l'observateur. Il est difficile de concilier des raisonnements qui partent du point de vue des personnes prostituées (leur droit à un choix de vie, quel qu'il soit) avec les réalités de l'exploitation ou les contraintes du cadre légal.

Les associations qui tentent d'aider les prostitué(e)s mènent des luttes sur plusieurs fronts.

“Nous aidons les personnes prostituées qui veulent ou non quitter la prostitution. Nous leur offrons une écoute et si nécessaire un suivi et un accompagnement. Le fait de cesser partiellement ou totalement l'activité de prostitution est plus une conséquence de nos actions qu'un objectif en soi.” En tout état de cause, il apparaît que “stigmatiser, marginaliser ne donnent pas d'autres issues que l'isolement et le repli sur soi.”

La difficulté à prendre en compte plusieurs points de vue simultanément est avérée : accepter la personne sans exclure un regard critique sur les aspects négatifs liés au phénomène de la prostitution ; accompagner sans banaliser, etc.

Mais l'importance de diverses formes d'accueil est tout autant avérée.

Il est nécessaire d'offrir un “point de chute” chaleureux, propice à l'échange et qui ne renvoie pas **une image stigmatisante par l'état de délabrement des locaux.**

Il faut également rendre l'association visible, par exemple par une signalisation dans l'espace urbain et une plaquette d'information claire et esthétique.

Dans ces deux domaines, le projet “Bienvenue” a permis des améliorations significatives.

Un troisième volet de l'action concernait la **lutte contre un climat haineux** qui opposait riverains, commerçants et personnes prostituées. La formation à l'animation de groupe suivie par la responsable de l'association a été bien utile pour réunir les protagonistes et obtenir qu'au moins ils se parlent et acceptent de s'écouter.

Claire DUPONT, Croix-Rouge et Janine SANDER, Le Nid-Liège. Assise: Claude ALLAS, Espace P-Liège.



Le Soir: 29/30 janvier 2000

(extraits)

Un nouveau service vous aide à ne plus faire la file idiot

Améliorer les services à la population, tel est le but d'une association qui lutte contre la paperasserie. Des idées à creuser.

(...)

Mais qu'est-ce que le GTIBW? Prenez votre souffle: c'est le Groupe de travail et d'information des responsables des services de la population et de l'état-civil de la province du Brabant wallon. Cette association est née il y a deux ans dans le but d'offrir à la population un service de qualité, explique Jean-Marie Duquaine. Nous nous réunissons plusieurs fois par an afin de traiter de sujets aussi variés que le recensement, les élections, les recherches généalogiques, les nouvelles législations concernant les passeports, les permis de conduire, etc. Nous nous penchons aussi le mois pour améliorer les procédures dans toutes les communes.

Pour les membres de ce groupe, offrir un meilleur service signifie dans bien des cas simplifier les procédures administratives. Il n'est donc que logique qu'ils aient récemment remis à

gouvernement chargée de la simplification administrative, une liste des problèmes où une simplification semble nécessaire. Exemple: Nous avons suggéré de ne plus rendre obligatoire le renouvellement de la carte d'identité pour les personnes âgées. Elles ne s'en servent quasiment plus et ces démarches leur sont pénibles, voire impossibles. Parfois, il s'agit de mettre le doigt sur un dysfonctionnement. Les services provinciaux disent aux gens que les formulaires en voie de l'obtention d'une bourse d'études sont disponibles dans les administrations communales; or, nous n'en disposons pas! (...)

Dans cette optique, les membres du GTIB ont fait remarquer qu'il importait de renforcer la formation spécifique des employés. Et la formation à l'accueil. Parce qu'il est le plus proche du citoyen, le service de la population est l'image de la commune, signale — en souriant — Jean-Marie Duquaine.

CHRISTIAN SONON

A MÉNAGER L'ESPACE ET LES RESPONSABILITÉS

Institution	Personnes contact
<i>Mouvement du Nid</i> Place Xavier Neujean, 40 à 4000 Liège Tél : 04/223.67.02 - fax. : 04/223.67.02	Madame Geneviève DELSTANCHE-STEVEN Coordinatrice jusqu'en juin 99, et puis Madame Janine SANDER, administratrice.

“Le Nid” travaille avec les personnes concernées par la prostitution, en tentant de répondre à leurs demandes et en les respectant dans leurs choix de vie.

L'asbl dispose de locaux d'accueil, situés dans une vieille maison au cœur de Liège, et de locaux d'hébergement. Quatre appartements sont mis à la disposition de personnes qui souhaitent rompre avec leur activité et leur milieu. Ces lieux permettent une période de transition pendant laquelle les problèmes peuvent être réglés progressivement, à l'abri d'un souteneur, de ses amis ou complices.

Un aménagement des lieux était plus qu'urgent.

“L'intérêt du programme a été pour nous de mettre le doigt sur les défaillances de notre travail, de cibler nos points forts et nos points faibles, de clarifier nos manques en matériel et la pauvreté de nos locaux. Nous avons l'occasion de parler de ces problèmes entre nous, mais faute d'argent nous n'osions plus y penser et au fil des mois on ne voyait plus ces détails. Nous avons d'autres priorités, très urgentes, qu'il fallait traiter immédiatement”.

Disposer d'une pièce isolée pour réaliser une campagne de contact et d'écoute téléphonique auprès des personnes prostituées qui travaillent dans le privé ; aménager une pièce d'accueil au premier étage et la réserver aux entretiens psychologiques ; rénover les appartements aux murs fatigués et au mobilier moribond, etc. . . . , tous ces aménagements ne constituent pas un luxe démesuré pour ce type de travail. . .

Des formations ont été organisées pour l'équipe. Elles portaient sur la relation au public (supervision sur base d'études de cas, gestion de conflit et créativité) ou sur la connaissance de problématiques particulières, comme la toxicomanie, touchant un nombre croissant de personnes faisant appel au Nid.

Enfin, **un travail de réflexion et d'action sur l'organisation du travail** a été entrepris. Pendant une bonne partie du projet “Bienvenue”, le poste de coordination n'a pas été rempli, mais l'équipe se compose de 11 travailleurs à temps partiel de statuts différents. Il s'avérait donc nécessaire de s'occuper fermement des questions de responsabilité, de la répartition des tâches et des définitions de fonctions.

CHASTRE ■ Chantier dans une cité sociale

L'armée à la rescousse des jeunes du Boischamps

Militaires et jeunes habitants des cités maniant côte à côte foreuse et rabot: une « première » plutôt originale à Chastre.

Ici, juchés sur un escabeau, deux gamins d'une dizaine d'années décollaient les derniers lambeaux de papier peint; là, des adolescents assemblaient les pièces d'un banc. Durant trois jours, une quinzaine de jeunes de 6 à 15 ans, de la cité de Boischamps, ont aménagé ainsi leur futur «chez-soi» sous la houlette de militaires du quatrième bataillon du génie d'Amay.

Boischamps, la plus peuplée (164 logements) des trois cités d'habitations sociales chastro-

ses gérées par la société Notre maison, est régulièrement le théâtre d'incidents — bruit, vandalisme... — alimentant le ras-le-bol et le sentiment d'insécurité de certains habitants. L'an dernier, la tension était même montée d'un cran lorsqu'une vive altercation entre jeunes s'était soldée par des coups de cutter. Si une cellule spéciale destinée à traiter au cas par cas les différents délits était mise en place, le substitut Eric Janssens, au parquet de Nivelles, le précisait: *La justice ne résoudra pas tout.*

Une conviction partagée par les autorités chastroises. Depuis quelques mois, elles louent à la société d'habitations sociales une maison qui abritera les bureaux de l'animateur de rue et du travailleur du service d'aide en milieu ouvert Carrefour J et les activités des enfants et des adolescents. Le garage, lui, sera mis à la disposition des jeunes après 20 heures, évitant qu'ils aillent squatter les halls des immeubles d'habitation.

Restait à prévoir l'aménagement de la maison, de préférence par les jeunes eux-mêmes, qui seraient plus enclins à respecter les lieux. L'encadrement? Et pourquoi pas l'armée? Depuis la suppression du service militaire obligatoire, un fossé s'est creusé entre l'armée et la société civile, expliquait, mercredi, le ministre de la Défense nationale, André Flahaut. *Permettre à des collectivités de profiter du matériel, des compétences et de la disponibilité des militaires permettra une meilleure connaissance mutuelle.*

Au programme du chantier: la réalisation d'un mur d'isolation, l'éclairage des locaux et la confection de bancs et de tables en bois, le tout supervisé par un contremaître, deux électriciens, un menuisier et deux plombiers du 4^e bataillon du génie d'Amay.

Ce nous a plutôt surpris au début, mais c'est une bonne idée. Ils sont venus pour nous motiver, réagissait l'un des jeunes, Jamal Zarouak. Ce local, nous

l'attendions depuis bien longtemps; nous allons devoir montrer que nous l'avons mérité. Pas un seul vol de matériel, enchaînait l'éducateur de rue, Samad Belhaloumi; dommage ce pendant que l'expérience ne dure que trois jours (NDLR: un chantier similaire débute jeudi à Saint-Géry, dans une autre cité chastroise).

Le caporal Christophe Vandenberghe, menuisier, parlait, lui, d'un bon entraînement pour de futures missions — la première du genre, c'était en Albanie en mai-juin 1999 lors de la construction d'un camp avec les réfugiés.

Mais si l'expérience chastroise constitue une première belge, elle se renouvellera rapidement: durant les vacances de Pâques, des jeunes de l'institution publique de protection de la jeunesse de Braine-le-Château et d'une institution de Mol s'en iront bâtir avec l'armée trois classes pour des élèves au Bénin.

CATHERINE MOREAU

L' ACCUEIL "LIBRE", UN ENJEU COLLECTIF

Institution

Maison de la Jeunesse - Centre de Jeunes

rue Emile Vandervelde, 2 à 7060 Soignies
Tél : 067/33.52.50 - fax : 067/33.59.29

Personne contact

Madame Marie-Claire BAISE
Animatrice principale

On l'oublie peut-être trop souvent : la dynamique collective ne concerne pas seulement un "faire ensemble", une obsession de l'activité. Avant tout, elle touche à l'"être ensemble". Ainsi un lieu de rencontre informel, dont l'observateur occasionnel n'aperçoit pas nécessairement l'importance, peut être investi d'une valeur d'appartenance par des jeunes.

Pour la Maison de Jeunes de Soignies, l'"**accueil libre**" dans la salle du bas, avec son vieux bar, ses chaises dépareillées et son incontournable "kicker" constitue un **enjeu pédagogique**. Rénover ce lieu pouvait apparaître aussi incongru qu'envoyer un "tablier de guindaille" à la blanchisserie. Toute une stratégie a pourtant été mise en place pour l'opération, selon une séquence relativement complexe.

Il s'agissait d'abord d'engager un **animateur issu du groupe de jeunes** lui-même, et de le former tant à l'externe qu'à l'interne. A l'externe : via un programme de formation à l'animation proposé par la Fédération des Maisons de Jeunes. A l'interne : selon la pratique du "compagnonnage" faite d'observation, d'accompagnement et de formation dans l'action.

Le nouvel animateur a mis sur pied un "**Comité de rénovation des locaux**". Il avait pour but de recueillir les besoins et envies de tous les groupes d'utilisateurs de l'espace (les jeunes, un groupe "alpha", un groupe de "recherche active d'emploi"), de trouver les compromis nécessaires, de planifier et de coordonner la mise en chantier des travaux.

Pour tous, les apprentissages ont été multiples : organisation de réunion, négociation, conduite de projet, canaux d'information.

Quatre effets peuvent être épinglés.

- Il n'est pas facile de partager un lieu d'accueil ; derrière la diversité des goûts, on aperçoit vite les germes de comportements intégristes de toutes natures : les amateurs de rap et les amateurs de techno, par exemple, peuvent se percevoir comme des groupes culturels dont l'identité serait aussi incompatible qu'inconciliable ! L'"être ensemble" est donc toujours "à construire", autant que les identités et les appartenances.
- La réalisation participative des travaux a permis à plusieurs jeunes qui fréquentent l'enseignement professionnel et technique de se valoriser aux yeux du groupe : réalisation en classe d'un nouveau "meuble-bar", travaux de rénovation de l'électricité.
- Dans la foulée de leur implication dans le "Comité de rénovation", certains jeunes ont pu s'investir, en connaissance de cause, dans le Comité de gestion de la Maison de Jeunes.
- Enfin, la question de l'ouverture vers l'extérieur s'est posée à propos de l'inauguration : organiser ou non, pendant les heures d'"accueil libre", une exposition de cartes postales anciennes sur ce quartier de "Soignies-Carières" ?

Les coups de pinceau collectifs qui ont rafraîchi le local ont donc fonctionné comme un palimpseste, en permettant la réécriture des valeurs fondatrices.

Au bout du compte, *“la dynamique mise en place par les différentes réunions au moment des travaux a aussi fait (ré)émerger les valeurs du Centre de Jeunes : la négociation, le respect réciproque et notamment du plus faible, l’organisation, le respect du règlement d’ordre intérieur, ...”*

Extrait illustré du rapport d’activité.



“BIENVENUE” 1999/2000

Institution	Personnes contact
APRES (Apprentissage professionnel, Réinsertion Économique et Sociale)	Madame Françoise THIERY, coordinatrice et Madame Bénédicte PETERKENNE, psychologue

Rue de l'Enseignement, 91 à 1000 Bruxelles
Tél : 02/219.57.90 - fax. : 02/219.57.90

“Espace info” intra-muros

Organisme d'insertion socioprofessionnelle, l'asbl APRES vise à créer, au sein de la prison de Nivelles, un “lieu-ressource” pour préparer la réinsertion des détenus : tant sur le plan social (aide sociale, logement, guidance,...) que professionnel (orientation vers des formations, initiation aux techniques de recherche d'emplois).

Institution	Personne contact
Habitat et Rénovation Rue Sans Souci, 110 à 1050 Bruxelles Tél : 02/649.41.25 - fax. : 02/644.14.04	Madame Nadine HEIM, secrétaire générale

Accueil Table du Logement

Service spécialisé dans l'aide à l'insertion des plus démunis par le logement. Le projet d'accueil “Table du logement” s'articule autour de 3 axes :

- former le personnel à l'écoute active et à la gestion du stress,
- aménager l'espace et le temps d'attente par un accès plus autonome à l'information,
- renforcer le partenariat avec d'autres institutions effectuant un travail complémentaire.

Institution	Personnes contact
<p>Trempline</p> <p>Grand'rue, 3/5 à 6200 Châtelet Tél : 071/40.27.27 - fax. : 071/38.78.86</p>	<p>Monsieur Georges VAN DER STRATEN, directeur</p> <p>Monsieur Christophe THOREAU, coordinateur du projet</p>

Kangourou, accueil des femmes toxicomanes avec leurs enfants

L'asbl offre différents services d'aide aux usagers de drogue (séjours résidentiels, accompagnement ambulatoire, alternative à la détention) ainsi qu'un accompagnement aux familles.

Le projet pilote "Kangourou" consiste à accueillir les femmes toxicomanes avec leurs enfants. Ce projet permet aux mères de ne pas être séparées de leurs enfants pendant la durée du traitement et d'assumer leur rôle maternel dans un environnement sain.

Institution	Personne contact
<p>La Bobine</p> <p>Square Micha, 3 bte I à 4020 Droixhe Tél : 04/342.94.49 - fax. : 04/342.04.49</p>	<p>Madame Oya AKHAN, coordinatrice</p>

Vivre l'école ensemble

Lieu d'accueil pour les femmes étrangères et leurs enfants, jusqu'à 6 ans, la Bobine lance ici un nouveau mode de collaboration avec les écoles maternelles de Droixhe. Il s'agit de développer, dans l'école, un accueil conjoint des parents et enfants pour consolider les relations entre écoles et familles.

Institution	Personnes contact
<p>ATLAS <i>(Société de requalification) (Bressoux – Droixhe)</i></p> <p>C/o Maison liégeoise (tél : 04/349.40.40) A partir de mai 2000 : Avenue Georges Truffaut, 22/25 à 4000 Liège Tél : 04/340.36.50 - fax. : 04/342.10.21</p>	<p>Madame Jacqueline LECLERCQ, directeur-gérant</p> <p>Madame Véronique DELANAYE</p>

Diapason

Atlas est responsable de la gestion des logements sociaux de la plaine de Droixhe. A ce titre, elle lance un projet de formation du personnel d'accueil (dont les concierges des immeubles) pour améliorer les contacts entre gestionnaires et locataires.

Institution

Femmes du Tiers Monde, Collectif des femmes

Rue des Sports, 17/19 à 1348 Louvain-La-Neuve
Tél : 010/47.47.69 - fax.: 010/47.29.84

Personne contact

Madame Cécilia TORRES,
responsable du projet

Amélioration de l'infrastructure d'accueil

250 femmes de différentes nationalités franchissent chaque semaine la porte des locaux pour recevoir des formations, être guidées dans l'aide sociale, partager leurs problèmes économiques, sociaux, culturels, familiaux, etc... L'extension et le réaménagement des espaces d'accueil, favorisant la confidentialité des propos et le confort de femmes en détresse, sera mené parallèlement à l'engagement de personnes de renfort et à la formation du personnel d'accueil.

Institution

CPAS de Mons

Rue de la Grande Triperie, 20 à 7000 Mons
Tél : 065/408.408- fax. : 065/408.419

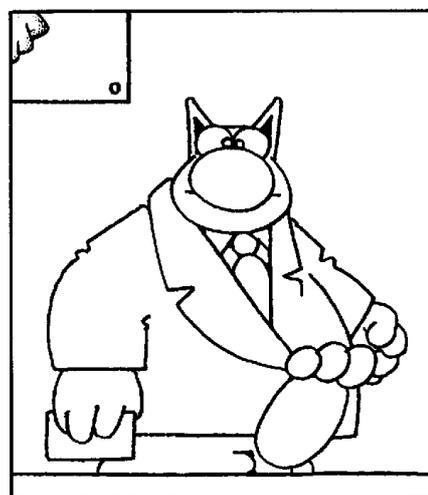
Personne contact

Madame Francine BAUDUIN,
coordinatrice de projet

Espace 18/25

Une unité séparée s'occupant des 18-25 ans a été créée. Le projet portera sur l'aménagement physique de la salle d'attente et sur la formation, en supervision extérieure, du personnel chargé des contacts avec le public.





Une démarche à poursuivre

Un accueil plus humain est une tâche incessante.

Dès lors, y a-t-il une autre façon de conclure qu'en s'interrogeant, en alimentant la réflexion critique qui, seule, permettra de maintenir ouverte et d'agrandir la brèche de l'humanité dans le fonctionnement administratif et technique ?

L'accueil : une problématique de toute l'organisation

Francesco Alberoni (1) soutient que *“l'on peut faire par téléphone un diagnostic sur une entreprise, deviner si le personnel est efficace ou non, savoir quelle est sa situation exacte, déceler les difficultés”*.

Le ton de la voix exprime le plaisir à travailler, l'implication du personnel, ses dispositions à l'égard de l'appelant.

Pourtant le poste d'accueil n'est pas seulement la figure de proue et le révélateur de l'organisation. Il constitue aussi un élément dans lequel toute l'organisation est inscrite, auquel elle est reliée par mille fils et dans laquelle elle vient se précipiter tout entière.

Toucher à l'accueil, c'est produire des effets dans l'organisation des tâches, la répartition des fonctions. Cela conduit parfois aussi à questionner le statut des travailleurs et la manière dont l'organisation remplit ses missions. L'accompagnement des projets lauréats a montré que réfléchir réellement à la manière dont on accueille les personnes équivaut parfois à vivre en condensé toute l'histoire de l'institution.

L'accueil : une problématique de toute la société ?

Mais ce point de vue centré sur l'organisation est lui-même insuffisant. S'intéresser aux problématiques d'accueil des personnes conduit à s'interroger aussi sur la manière dont on prétend construire la société et les relations entre ses membres.

Nous l'avons évoqué à plusieurs reprises : les modalités, même matérielles, du premier contact avec l'utilisateur (comme le climat du lieu par exemple), sont aussi la conséquence ultime d'une série de choix politiques et organisationnels concernant l'importance accordée aux membres de la société, notamment ceux qui sont en difficultés.

Parcourir les sas d'accueil proposés par les organisations ne conduit malheureusement pas à infirmer le diagnostic posé par Pierre Bourdieu (2) sur le mode de développement actuel, trop centré, selon lui, sur les seules valeurs d'une économie de marché sauvage. Les effets dévastateurs d'une telle situation produisent, dit-il, un Etat schizophrène.

L'Etat schizophrène est celui dont la main droite, du développement économique et financier, ne veut plus savoir ce que fait la main gauche qui prend en compte la misère morale et sociale, au nom même du développement économique ...

Ce mal est contagieux : il se marque par le sentiment d'abandon et de désaveu qu'éprouvent de nombreuses organisations ayant pour mission - reçue des pouvoirs publics - d'endiguer les effets dévastateurs de notre croissance. Arpenter les lieux d'accueil, c'est donc aussi rencontrer des zones d'action sociale potentiellement en voie d'abandon. C'est aussi éprouver le poids énorme qui repose sur les associations.

En appelant à des innovations en matière d'accueil, le programme "Bienvenue" a choisi de soutenir ceux qui ne veulent pas se résoudre à une telle séparation du développement économique et du bien-être social.

Peut-être pourra-t-on lire dans les innovations déployées par les lauréats de nouvelles formes de l'engagement social: notamment une conscience des nouveaux enjeux centraux dans notre société.

L'amélioration des pratiques d'accueil ne met-elle pas superbement en lumière le sens de nouveaux combats pour l'égalité, dans une société où le mouvement, le changement, le jeu avec les flux (d'argent, d'information) deviennent des sources de plus en plus importantes de richesses, avec pour corollaire une condamnation de trop de personnes à l'immobilité, au repli et à la déconnexion ?

(1) F. Alberoni, *Vie publique et vie privée*, Paris, Ramsay, 1988.

(2) P. Bourdieu, *La misère du Monde*, Paris, Seuil 1993.

Le Soir: 23 décembre 1998

Le nouveau paysage de l'état civil louviérois

Une salle spacieuse à l'ambiance feutrée. Des fauteuils couleur pastel. Des comptoirs ouverts. Une décoration de Noël de circonstance. Plus rien dans les locaux du service Etat civil de La Louvière ne rappelle la froideur des guichets d'antan. Lorsque les citoyens étaient tenus de s'adresser au préposé à travers une épaisse vitre en verre trouée d'un Hygiaphone, avec menace de recevoir le volet sur les doigts une fois l'heure dépassée. Le nouvel espace ressemble à s'y méprendre à l'une de ces salles de banque réaménagées en fonction de la politique d'ouverture au public des institutions financières. Normal: c'est la même volonté de soigner l'accueil des habitants, auxquels le responsable du service pense comme à des «clients», qui a guidé la transformation des lieux.

Lorsqu'a été prise la décision d'installer le service Etat civil sur le grand plateau de la nouvelle aile de l'hôtel de ville, nous avons voulu en profiter pour repenser l'accueil du public, en intégrant les innovations informatiques. Et l'idée d'installer des bureaux paysagers s'est rapidement imposée, explique Jean-Pol Burion. Entre un espace ouvert (laissant circuler le public dans l'entièreté du service) ou fermé, c'est la deuxième option qui a été choisie pour des raisons de sécurité. Mais les visiteurs ne sont séparés des fonctionnaires que par des portiques; de grands cadres placés entre les guichets qui ne bouchent en rien la vue «panoramique» sur le travail des agents. Volonté de transparence.

Calmé et volupté donc à l'administration? Contrairement à l'époque ancienne où les gens discutaient dans le brouhaha généralisé des files, l'ambiance feutrée des locaux actuels ouverts et dégagés incite les visiteurs — qui ne font plus qu'exceptionnellement la file — au calme. *Nous avons été attentif à limiter le bruit avec par exemple une isolation phonique des plafonds, explique Jean-Pol Burion qui en souligne l'intérêt*

tant pour les habitants que pour le personnel, moins stressé, moins fatigué. Donc plus accueillant.

L'esprit différent est aussi induit par la disposition des guichets; celui des déclarations de naissance est accessible par plan incliné (pour les poussettes...) et placé à l'opposé du bureau destiné aux déclarations de décès installé, lui, près de la seconde entrée donnant sur la rue adjacente afin de permettre aux employés des sociétés de pompes funèbres venant effectuer les formalités et qui sont souvent pressés de garer leur véhicule facilement. Quant à l'accessibilité des personnes handicapées, elle est favorisée par une motorisation des portes vis des boutons pressoirs. Révolution technologique? Ce n'est qu'un de ses aspects pratiques dans la cité des Loups où l'on pense cédérons pour les registres de population afin d'éviter leurs difficiles (et dommageables) manipulations.

FRANÇOISE ZONENBERG

Le Soir: 29/30 janvier 2000

Urgence, stress, insultes, menaces...

Le personnel chargé de l'accueil est souvent soumis à certaines formes de violence de la part de clients impatientes. Fatigués, énervés d'avoir dû patienter dans la file... À la Poste, dans les banques, dans les gares... et plus encore dans les organismes publics, associés dans l'esprit commun à un irrévocable cliché de lenteur. Julie, elle, est en prise directe avec les personnes dépendant de son CPAS (Centre public d'aide sociale) où elle est responsable, précisément, de l'accueil. Une personne-pivot dont la mission n'est pas de tout repos. Accueil des intéressés, permanence téléphonique, coup de pouce aux collègues. *Parfois, je fais tout en même temps et cela engendre énormément de stress. Je sers*

de paravent entre les gens et les assistants sociaux, eux-mêmes souvent débordés de travail, appuie Julie. Qui en prend plein la figure. Menaces de venir tout détruire, de lui casser la gueule, portes qui claquent, etc. Une des sources de tension récurrente est le non-respect des horaires.

Beaucoup de gens s'imposent en dehors des heures de permanence, prévues le matin. Je suis obligée de refuser de les recevoir et les réactions sont parfois intempestives. La personne est braquée sur ses difficultés matérielles et estime que l'on doit trouver une solution directement. Certains arrivent dans l'urgence, en brandissant des lettres d'huissier les menaçant de saisie.

Sans oublier les injures encaissées par téléphone. Lorsque l'intéressé n'est, après

trois tentatives, pas encore tombé sur le bon interlocuteur ou lorsqu'on lui répond par la négative à sa requête d'aide. La responsable de l'accueil confesse ne pas toujours se sentir apte à gérer les situations conflictuelles. *J'ai reçu une formation pour l'accueil il y a cinq ans. On nous a entraînés à résister à l'agressivité en restant calme, pour ne pas enclencher la surenchère. Mais j'ai trouvé le programme fort incomplet par rapport à l'infinité de cas auxquels on se retrouve quotidiennement confronté. Et puis, la vie évolue. Notre public est plus jeune et plus impulsif.*

Julie ne reste pourtant pas les bras croisés. Et vient de s'inscrire à l'un ou l'autre atelier et conférence sur le sujet.

C. Ca.

Pour en finir avec... ou le bêtisier de l'accueil

- **L'usager n'a pas tous les droits** : être grossier voir violent avec le personnel d'accueil; ; ne pas respecter les engagements pris volontairement et en toute connaissance de cause ; accaparer le temps d'un maximum de personnes pour un minimum d'effets ; exiger des faveurs individuelles mettant en péril l'organisation collective d'un service ; brandir la menace d'"amis hauts placés" etc... Cher usager, de l'autre côté de la table (du guichet, du grillage, de la vitre pare-balles) il y a aussi un être humain.
- **L'usager n'a pas juste le droit de se taire**. Oui, il est arrivé d'entendre : "avec tout ce qu'on fait pour eux, ils ne voudraient quand même pas qu'on leur serve le café en prime ?". Certains usagers sont priés de "ne pas cracher par terre" ; d'autres, suspectés ou menacés des pires sanctions avant d'avoir eu le temps d'exposer leur cas. Il y a ceux qu'on tutoie sans les connaître ou qu'on numérote sauvagement ; ceux à qui on parle en criant alors qu'ils ne sont pas sourds, juste peu familiers du français ou de certains jargons d'initiés. Et puis il y a ceux qui aimeraient bien chuchoter leurs problèmes intimes en toute confidentialité et sans qu'on beugle leur nom, leur maladie ou leur catégorie de détresse en plein couloir.
- **Ni le bénévole, également appelé "volontaire", ni le fonctionnaire, ni l'employé associatif, n'ont à exiger de l'usager son pesant de gratitude obligée** (de révérence ?). Bien sûr, il ya des bénévoles efficaces, aimables et formés ; comme il y a des fonctionnaires dévoués, des cadres méritants, des usagers intelligents et au diable les stéréotypes !
- **Recueillir l'avis de l'usager n'est pas un exercice stérile ou au-dessus de ses compétences**. A condition de mettre tous les atouts en place :
 - 1° être convaincu(e) que l'usager est une personne humaine douée de raison ;
 - 2° choisir judicieusement le meilleur canal de communication pour récolter l'avis (par courrier, question "ouvertes ou fermées", entretiens, réunions, boîtes à suggestions, sites web etc...) en fonction du public concerné ;
 - 3° ne pas oublier de dépouiller les résultats ; de les affronter, quels qu'ils soient, et de s'attaquer aux problèmes (d)énoncés ;
 - 4° associer les usagers, pourquoi pas, à la mise en place des solutions attendues.

Baromètre de qualité des services publics

Adoption, en Conseil des ministres, de nouvelles recommandations du Collège des Secrétaires généraux

Soucieux de réconcilier le citoyen avec les institutions publiques, le gouvernement fédéral a approuvé vendredi, en Conseil des ministres, de nouvelles recommandations du Collège des Secrétaires généraux visant la mise en œuvre de la Charte de l'utilisateur.

Il s'agit, d'une part, d'une recommandation relative au développement d'un baromètre permanent de qualité qui est déjà appliqué, depuis le début de 1998, dans un seul service par département et qui, à partir de la mi-1998, le sera pour l'ensemble des services d'accueil. Ce baromètre devra permettre, dans les services en contact avec le public, de procéder régulièrement au sondage du degré de satisfaction des utilisateurs dans l'ensemble de la Fonction publique fédérale. D'autre part, des mesures seront prises pour améliorer la communication interne et externe des départements.

La Charte de l'utilisateur, adoptée à la fin de 1992, est une directive de fonctionnement pour les services publics fédéraux, visant une meilleure qualité des services, adaptés aux besoins de chaque utilisateur, celui-ci étant aussi bien le citoyen-client que le fonc-

tionnaire. Le Collège des Secrétaires généraux a la mission de concrétiser les principes de la Charte. Le Conseil des ministres a déjà pris position sur 17 recommandations proposées par le Collège. (...)

P.-F.L.

(extrait)

Des articles...

Le Soir: 13 mars 2000

Le rôle des CPAS vu par Yvan Mayeur

Les effets pervers de l'aide caritative

L'idée de voir des entreprises publiques ou privées s'impliquer dans la lutte contre la pauvreté n'est pas en soi critiquable. N'empêche que cela perturbe tout notre travail...

Yvan Mayeur, président du CPAS de Bruxelles-ville, estime que chacun doit faire son métier. L'aide sociale, c'est d'abord son job, celui du CPAS et des assistantes sociales.

Les cartes téléphoniques Belgacom, les cartes Stib, di-Hi, ont des effets pervers. Comme l'application de l'ordonnance «gaz», de mars 1999, qui modifie la méthode et le financement de récupération des factures impayées (On nous utilise pour recouvrer des arriérés de factures, ce qui n'est pas notre rôle).

Mayeur estime que les cartes téléphoniques sont davantage publicitaires que sociales. D'abord, dit-il, la distribution des

cartes ne visait au départ que les minimexes, et pas les bénéficiaires de l'aide sociale. Il y a eu protestation. Par ailleurs, ne vaut-il pas mieux qu'un senior pauvre ait un téléphone à domicile, à tarif réduit?

Quant aux cartes Stib, elles n'étaient valables qu'un an. Il eût été préférable d'accorder des réductions tarifaires sur les transports en commun aux bénéficiaires du minimex ou de l'aide sociale et à leur famille. Et notamment des réductions sur les abonnements scolaires.

Tous les «effets pervers» engendrés par la nouvelle politique des grandes sociétés, ajoute Mayeur, ne seraient pas arrivés si les CPAS étaient restés les seuls gestionnaires des dossiers sociaux, des CPAS qui savent, notamment, que les opérations uniques n'arrangent rien. Des CPAS dont le but est d'aider les personnes à sortir de leur

pauvreté plutôt que de «gérer» la pauvreté.

Par l'aide caritative, explique le président du CPAS, par cette distribution d'aides matérielles parallèles à l'aide sociale, on opère une terrible marche arrière de plus de vingt ans par rapport aux intentions de la loi organique de 1976.

Enfin Yvan Mayeur reconnaît que les aides matérielles, fussent-elles à des fins publicitaires, sont toujours les bienvenues chez les personnes pauvres. Ce qui, dit-il, est avant tout une preuve que le montant du minimex est insuffisant et qu'il faut l'augmenter en conséquence. Au 1^{er} mars 2000, le minimex pour une personne isolée est de 21.334F, pour un ménage ou un isolé avec enfant(s), de 28.445F, et pour un cohabitant, de 14.223F.

JANINE CLAEYS

QUEL EST VOTRE DEGRE DE SATISFACTION (noircissez la case d'une des colonnes à droite des questions)	Oui ☐☐	Plutôt oui ☐☐	Plutôt non ☐☐	Non ☐☐	Sans opinion
A. Avez-vous pu facilement savoir à quel service vous deviez vous adresser pour obtenir ces renseignements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Avez-vous dû vous rendre dans ce service ? Si non → Passez aux questions D Si oui → Comment atteindre le service ?					
1. Avez-vous pu facilement connaître son adresse et ses heures d'ouverture ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les heures d'ouverture de ce service vous conviennent-elles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Peut-on rejoindre facilement ce service (distances, transports publics utilisables, chemins d'accès, places de parking) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Peut-on pénétrer facilement dans ses locaux (escaliers, ascenseurs, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Comment vous a-t-on accueilli(e) à l'entrée des locaux ?					
1. Vous a-t-on accueilli(e) rapidement (file d'attente, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A-t-on été aimable avec vous à l'accueil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. L'accueil vous a-t-il orienté(e) vers le bon service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Avez-vous dû téléphoner au service ? Si non → Passez aux questions F Si oui → Comment le/la téléphoniste vous a-t-il/elle répondu ?					
1. Le/la téléphoniste vous a-t-il/elle répondu rapidement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A-t-il/elle été aimable avec vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vous a-t-il/elle mis(e) en communication avec le bon service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Comment vous a-t-on communiqué les renseignements demandés ?					
1. A-t-on limité au strict nécessaire les informations que vous deviez fournir pour obtenir ces renseignements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La communication des renseignements demandés a-t-elle été rapide ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les renseignements étaient-ils corrects (précision, absence d'erreurs) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les renseignements ont-ils été formulés de manière suffisamment claire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vous a-t-on communiqué ces renseignements avec politesse ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Si vous avez posé des questions sur les renseignements communiqués :					
1. A-t-on répondu avec rapidité à ces questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A-t-on répondu avec précision à ces questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. A-t-on répondu avec amabilité à ces questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les réponses étaient-elles faciles à comprendre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. AUTRES QUESTIONS					
1. Savez-vous à quoi sert ce service ?	Oui <input type="checkbox"/>	Un peu <input type="checkbox"/>	Pas du tout <input type="checkbox"/>		
2. Connaissez-vous la législation qui applique ce service ?	Oui <input type="checkbox"/>	Un peu <input type="checkbox"/>	Pas du tout <input type="checkbox"/>		
3. Etes-vous disposé(e) à aider ce service à remplir sa mission ?	Oui <input type="checkbox"/>	Peut-être <input type="checkbox"/>	Un peu <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Sans opinion <input type="checkbox"/>
4. Avez-vous confiance dans les services publics en général ?	Confiance <input type="checkbox"/>	Plutôt confiance <input type="checkbox"/>	Plutôt méfiance <input type="checkbox"/>	Méfiance <input type="checkbox"/>	Sans opinion <input type="checkbox"/>
5. Les renseignements que vous avez reçus sont-ils utiles ?	Oui <input type="checkbox"/>	Plutôt oui <input type="checkbox"/>	Plutôt non <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Sans opinion <input type="checkbox"/>

Extrait du "Guide du Baromètre de la qualité" pp 28/29 - Avril 98.
 Edité par le Secrétariat général du Ministère de la Fonction Publique et Adyies Bureau Conseil.

... des débats.

Le Soir: 17 août 1999

Kuty: « Le changement doit venir de l'intérieur »

Le temps de l'État centralisateur est révolu. Nous avons besoin d'un État impulseur, mobilisateur des énergies citoyennes. Sociologue des organisations, professeur à l'université de Liège, Olgierd Kuty énonce quelques hypothèses prudentes sur la fonction publique belge.

□ Il est très frappant de constater qu'en Belgique — contrairement à la France ou aux États-Unis qui ont capitalisé des informations depuis 30 ans —, on ne possède pas de grandes études sociologiques de synthèse sur notre administration. Avons-nous peur de connaître en profondeur nos habitudes, nos modes de fonctionnement, nos pratiques? Je l'ignore. Mais cette absence d'outil théorique ne facilite pas la réflexion de fond.

■ Quels sont, selon vous, les spécificités des administrations publiques belges?



Olgierd Kuty (ULg): « Nous avons besoin d'un État animateur ». Photo Jean-Claude Dessart.

□ Pour appréhender cette question, il faut s'interroger sur le trilogue classique (classe politique, administration et société civile). Il y a d'abord notre société

des « piliers »: une société cloisonnée qui repose sur un double principe — la « paix armée » et la « méfiance organisée ». Pour « survivre » dans ce système, chaque partie doit déployer « ses hommes ». L'effet pervers est bien connu: des cabinets ministériels pléthoriques qui ressemblent à de véritables administrations parallèles.

En Belgique, nous disposons d'une fonction publique faible. Qui n'a jamais été en mesure de se doter d'instruments d'analyse suffisants (comme l'INSEE en France). Par contre, il y a chez nous une plus grande pratique d'écoute, par les fonctionnaires, des acteurs de la société civile. Nos agents de l'État pratiquent la négociation collective alors que les hauts fonctionnaires français préparent leurs dossiers de façon plus isolée.

Nos fonctionnaires sont souvent déchirés entre les pressions des lobbies et la nécessité de prendre des décisions « qui marchent » (comme le veut le fameux « compromis à la Belge... »).

■ On évoque souvent le modèle français: une administration professionnelle, objective, rigoriste... Qu'en pensez-vous?

□ Les études de Crozier sur les administrations locales démontrent que cette professionnalisation de la fonction publique, précisément, n'empêche pas une autre forme de politisation. Cette administration jacobine, républicaine et centralisée, entraîne, elle aussi, des effets comparables à ceux constatés en Belgique: cumul des mandats, rôle central des grands notables locaux...

■ Comment percevez-vous l'idée d'un audit lancé par le nouveau gouvernement?

□ S'il s'agit d'une simple « collecte d'opinions » (auprès des citoyens-utilisateurs), je pense que ce travail ne permettra pas d'aller très loin dans la réflexion. Il faudrait en plus un diagnostic organisationnel sur les structures réelles de fonctionnement et les réseaux concrets de l'administration. Cet examen (sous forme d'« auto-thérapie... ») doit se faire au départ de l'adminis-

tration elle-même. Le point essentiel est d'investir dans la mobilisation des fonctionnaires. Première étape: organiser le choc de la réalité, présenter aux fonctionnaires l'image, la perception que la société civile a de l'administration. Deux: s'appuyer sur ces résultats pour entamer une large réflexion et créer des groupes de travail au sein des services. Les fonctionnaires sont compétents, ils savent ce qui ne va pas et ce qui pourrait améliorer les choses.

Quoi qu'il en soit, pour porter le changement permanent, on ne peut pas se contenter d'une nouvelle « réforme ».

■ Ce climat anti-administration est l'aboutissement d'une conjonction d'éléments — les « affaires », la complexité institutionnelle, la politisation... Peut-on renverser l'histoire?

□ Je le crois. Le poids de l'histoire n'est jamais source de déterminisme absolu mais seulement de contrainte pour les acteurs. Nous pouvons agir sur nos cultures organisationnelles. Ce climat n'est pas spécifique à la Belgique. Il s'inscrit dans le contexte de la mondialisation; les forces intéressées par la privatisation veulent « casser » l'outil étatique parce qu'il coûte cher. Changer l'image de l'administration, c'est accepter de modifier les comportements, les mentalités. La responsabilité est partagée. Chaque citoyen est acteur de ce changement.

■ Poser la question de l'administration (sa réputation, son efficacité...), c'est aussi poser la question du rôle de l'État.

□ Sans aucun doute. Le citoyen ne peut pas exiger, dans un même temps, une administration très indépendante, impartiale et professionnelle, et un système qui permet de « corriger » par la voie politique des décisions administratives qui ne lui sont pas favorables. De quel type d'État avons-nous besoin? Un État centralisateur et légiste (comme ce fut le cas jusqu'ici) ou un État animateur, impulseur, mobilisateur des énergies de la société civile — de la modeste ASBL au grand groupe privé.

Propos recueillis par H. Do.

Le non-marchand belge: 10 % de l'emploi et un immense réseau de services

A force d'arpenter le pavé, le non-marchand a obtenu gain de cause. Le fédéral a débouqué 1,4 milliards, la Région flamande, 9 milliards de plus.

Blouses blanches ou éducateurs, ces éclaireurs d'une nouvelle lutte sociale, plus qualitatifs, ont décroché quelques beaux acquis: «à travail égal, salaire égal», quelle que soit l'institution, hôpital ou home, réduction du temps de travail à mi-carrière, transformation des faux statuts en vrais emplois, formation et concertation.

En Flandre, on parle dans le secteur blanc (du bien-être) de nouveaux «emplois oranges», où la flexibilité profite aux travailleurs. Mais l'ambition n'est pas au bonheur partout. En Wallonie, on tente toujours de débroussailler le problème. Ailleurs, c'est pire encore. Les puéricultrices, animateurs de rue et aides familiales qui dépendent de

la Communauté française et de la Cocof bruxelloise redoutent que l'asphyxie budgétaire de leurs pouvoirs subsidiaires les laisse dans la dérive.

Contrairement au préjugé, la nébuleuse du non-marchand n'est pas un monde social coupé de l'économie. La seule face privée du non-marchand emploie près de 470.000 travailleurs rémunérés. Ce qui, traduit en temps plein, représente 350.000 emplois, plus de 10 % de l'emploi rémunéré.

Le non-marchand privé contribue à l'accroissement de la richesse nationale (chiffre de 1995) pour plus de 5 %. C'est le quart de la contribution de toute l'industrie au Produit intérieur brut (PIB).

La valeur ajoutée de ce secteur, essentiellement créée par le travail, représente 450 milliards. Des statistiques fiables apparaissent enfin. C'est le fruit

d'une étude menée par quatre universités (Liège, ULB, KUL et VUB), coordonnée par la Fondation Roi Baudouin, présidée par Jean Semets, directeur à la Banque nationale. Elle s'insère dans une comparaison internationale portant sur 22 pays, effectuée par le John Hopkins Institute for Policy Studies (Etats-Unis). Dans un second temps, l'étude portera sur le non-marchand public (résultats attendus en 2001).

LE BEAU TISSU ASSOCIATIF BELGE
Sur l'échelle internationale, la Belgique se place dans le trio de tête-des-pays à forte densité associative, juste après les Pays-Bas et l'Irlande. La France ne se classe qu'en huitième place, l'Allemagne, en neuvième place. Les pays d'Europe centrale arrivent en queue de classement. Le non-marchand, énorme vivier d'emploi, est aussi le sphère de

l'activité bénévole. Si l'on met tout à bout les heures de bénévolat (essentiellement dans les services sociaux, les ASBL, culturelles, les cercles sportifs), on arrive à l'équivalent de 100.000 emplois à temps plein.

Le secteur «non profit» (le non-marchand privé) fournit surtout des services collectifs délégués (et largement financés) par les pouvoirs publics: santé, éducation, action sociale. La Belgique a la particularité de prévoir un financement quasi équivalent aux institutions privées et publiques (hôpitaux, par exemple).

La densité du tissu associatif en Belgique s'explique par le développement de l'Etat providence dans un contexte de société vieillissante, liée aux courants idéologiques. Cet Etat providence belge est une combinaison inspirée du modèle français fondé sur l'action publique centralisée, donc sur les institutions publi-

ques, et sur le modèle allemand, attaché au principe de subsidiarité, c'est-à-dire qui délégué des services publics à des organisations privées sans but lucratif.

Ce cocktail belge s'explique par la longue influence de deux pères: le monde socialiste a privilégié les institutions publiques (la française) et les milieux chrétiens ont chéri les réseaux associatifs (la allemande).

Le paysage social belge se colore différemment selon les régions. L'enseignement francophone et germanophone s'équilibrent parfaitement entre public et privé. Les écoles flamandes appartiennent, à 69 %, au réseau libre. Le non-marchand privé gère 73 % des hôpitaux flamands, 69 % des cliniques bruxelloises, mais 52 % seulement des établissements wallons. Les maisons de repos pour personnes âgées sont «non mar-

BÉNÉDICTE VAES

Bris de mots

Savons-nous toujours ce que l'on nous fait dire ?

Les mots: (...) c'est par eux que se construisent nos représentations mentales et donc le monde réel que nous produisons chaque jour par les actions qu'elles nous inspirent. Pour le meilleur ou pour le pire.

(...) notre ère postindustrielle, notre période de mondialisation accélérée a, elle aussi, son propre vocabulaire, son propre jargon. (...)

martelée à longueur de médias, la vision du monde que véhicule le lexique contemporain semble faire à ce point l'unanimité parmi les experts et les décideurs qu'elle paraît dispenser chacun de se poser des questions. Et, a fortiori, de contester la pertinence des évolutions à l'œuvre. Changer de cap, modifier le cours des choses, se rebeller contre les injustices du réel, c'est peut-être, d'abord, réapprendre à raisonner et dès lors, avant tout, s'en prendre aux mots du jour (...)

Avec son «Dictionnaire du prêt-à-penser» (1) (...)

le professeur Mateo Alaluf (ULB), a reçu le message cinq sur cinq. Analysant quelques vocables à la mode, l'évolution de sens qu'ils permettent et les dérives terminologiques qu'ils autorisent, il y décortique avec minutie «les mots du pouvoir» dans quelques domaines particulièrement sensibles : immigration, emploi, protection sociale, etc. Certains mots, avertit-il, présentent en effet l'objet qu'ils désignent sous l'éclairage — positif ou négatif — que l'on souhaite. Surtout quand ils sont prononcés par des institutions dominantes — comme l'OCDE — qui, de par leur statut, jouissent d'une réputation de neutralité ou d'expertise. Et c'est de cette manière que se met en place une conception du progrès qui a toutes les apparences du bon sens tout en étant profondément inégalitaire.

Jean Sloover

(1) «Dictionnaire du prêt-à-penser — Emploi, protection sociale et immigration: les mots du pouvoir», EVO, Politique, 104 pages, 495 F.

La barbarie douce

Jean-Pierre Le Goff dénonce l'obéissance aveugle aux mutations

(...)

Résoudre la crise de l'homme et de la vie commune, refuser que la société se modernise au prix de sa déstructuration sociale et culturelle, sortir de l'utilitarisme, défendre les institutions contre l'angélisme modernisateur qui les lamine, promouvoir la socialisation contre l'individualisme, affirmer la valeur de l'expérience professionnelle et, surtout, définir une vraie vision d'avenir porteuse d'espérance: tel est — dans la foulée, au fond, de travaux comme ceux de Dominique Méda —, le programme auquel Jean-Pierre Le Goff nous invite. Tant il est vrai que, comme le disait Sénèque, «il n'est point de vent favorable pour celui qui ne sait où il va»...

J. Sl.

(1) «La barbarie douce — La modernisation aveugle des entreprises et de l'école», La Découverte, 126 pages. Jean-Pierre Le Goff, philosophe de formation, est sociologue au Laboratoire Georges-Friedmann (Paris I-CNRS), préside le club politique «Autrement» qui développe une réflexion sur les conditions d'un renouveau de la démocratie dans les sociétés développées. Il est l'auteur de «Le mythe de l'entreprise», «Les illusions du management» et «Mai 68, l'héritage impossible».

“*J*’ÉCRIS AUTREMENT QUE JE NE PARLE,
JE PARLE AUTREMENT QUE JE NE PENSE,
JE PENSE AUTREMENT QUE JE NE DEVRAIS
PENSER ET AINSI JUSQU’AU PLUS PROFOND
DE L’OBSCURITÉ.”

Franz Kafka (1883-1924).

Rédaction :

Jean Blairon, Joël Van Cauter, Cécile Gouzée

Coordination :

Cécile Gouzée, Fondation Roi Baudouin

Secrétariat :

Alexia de Decker, Fondation Roi Baudouin

Crédits photos :

Xavier Istasse et Cécile Gouzée

Graphisme :

Didier Henroz et Studio Defini

Avec l'aimable autorisation de Philippe Geluk pour "l'utilisation" de son chat

Impression :

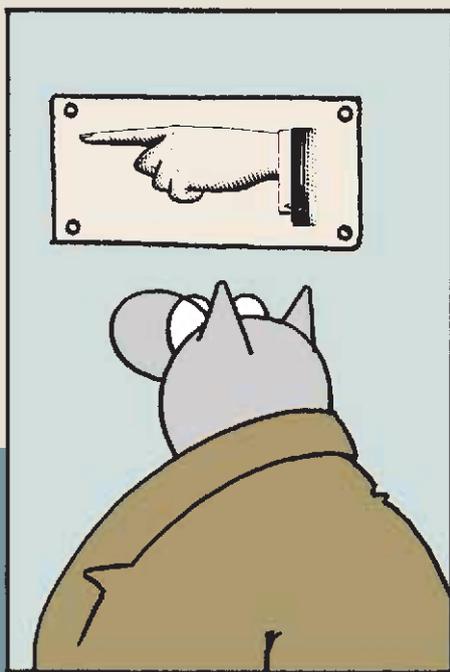
Imprimerie Van Ruys

Fondation Roi Baudouin
rue Brederode 21- 1000 Bruxelles
Tél.: 32(0)2/511.18.40
Fax: 32(0)2/511.52.21
E-mail: info@kbs-frb.be
www.kbs-frb.be
CCP: 000-0000004-04

Dépôt légal : D/2000/2848/20

ISBN : 2-87212-305-9

Mai 2000



Quand on est fragilisé économiquement, physiquement ou culturellement; quand les problèmes semblent inextricables, que le moral est au plus bas et la dignité mise à mal; de quoi peut-on rêver, si ce n'est d'une écoute, d'un soutien et d'une solution, à travers un accueil digne de ce nom?

C'est pourquoi la Fondation soutient des initiatives visant l'amélioration de l'accueil des personnes démunies dans les services publics ou privés de l'aide sociale en Communauté française.

Cette brochure décrit les 23 projets "Bienvenue" réalisés en 1999 ou débutés en 2000. La palette des activités concernées est très large:

aide aux enfants et aux jeunes en difficultés, soutien aux femmes exploitées ou aux réfugiés, recherches de solutions aux problèmes de logements, d'incarcération ou d'accessibilité aux soins de santé; ou encore, amélioration du fonctionnement de CPAS ou d'Administrations communales.

Des pistes de réflexion sont également proposées pour aider ceux qui voudront se lancer dans l'aventure de l'amélioration de l'accueil et pour permettre à tous ceux qui l'ont déjà entamée de la poursuivre.

Il y aura bientôt 25 ans que la Fondation Roi Baudouin a vu le jour.
L'objectif de la Fondation Roi Baudouin est défini à l'article 3 de ses statuts :
“toutes initiatives tendant à l'amélioration des conditions de vie de la population, en tenant compte des facteurs économiques, sociaux, scientifiques et culturels, tant au plan national qu'international, qui influenceront, de manière directe ou indirecte, l'évolution du pays dans les années à venir”.

Concrètement, la Fondation Roi Baudouin met sur pied, en 2000, des projets concernant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les emplois pour les groupes à risque, l'encouragement de l'esprit d'entreprise, le développement durable dans les secteurs économiques, l'engagement citoyen, l'optimisation des relations entre le citoyen et la justice ainsi qu'entre les secteurs privé et public au niveau local, le rôle des médias, l'enseignement et la formation des jeunes, l'épanouissement par la culture et le sport, ...

Sur le plan international aussi, la Fondation Roi Baudouin travaille selon des accents qui lui sont propres. Dans le Sud-Est de l'Europe, elle soutient entre autres des projets en faveur de minorités et d'enfants en situation de vulnérabilité. Elle participe aussi à la construction du secteur européen des fondations. Quant à son prix International Roi Baudouin pour le Développement, il est devenu aujourd'hui une référence.

Par ailleurs, la Fondation Roi Baudouin met tout en oeuvre pour stimuler la générosité, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos frontières nationales. Elle donne la possibilité à des particuliers, des associations et des entreprises de créer un fonds, permet la déductibilité fiscale des dons, accepte des legs, ...