

# Optim@

sur le territoire de Seraing



**Un observatoire pour réfléchir  
et agir avec les acteurs  
socio-économiques  
de la santé**

**cahier n° 33/34**

## **Optim@ sur le territoire de Seraing**

Un observatoire pour réfléchir et  
agir avec les acteurs socio-  
économiques et de la santé

**Cahier n°33-34**

**Laboratoire des innovations  
sociales**  
**[www.labiso.be](http://www.labiso.be)**

Une initiative de

**Alter&I**  
Recherche  
&  
Innovation



frxto

## Table des matières

Introduction .....	5
Au-delà de la vision médicale de la précarité .....	10
Interprétations des premières observations .....	18
Un dispositif partenarial dynamique ..	27
L'atelier emploi et ses trois pôles .....	39
Positionner le demandeur d'emploi au centre .....	45
Organismes de formation et entreprises, les autres maillons .....	54
Le développement communautaire pour lutter contre la précarité.....	62
Le développement communautaire pour lutter contre la précarité.....	63
Action de lutte contre l'isolement dans le quartier du Biez du Moulin .....	69

Illustration de la démarche : une réunion du groupe moteur .....	80
Evaluation, financement et perspectives.....	86
Pour en savoir plus .....	92
Contacts	92
Bibliographie	96
La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ? .....	98
Le laboratoire des innovations sociales et de santé, c'est :.....	99
Ecrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé	99
Editer dans une collection de livres numériques	100
Echanger pour s'inspirer, décloisonner, innover	101
Labiso, cela peut aussi être .....	103

## Introduction

Le bien-être, voilà une notion qui de manière prégnante (pré)occupe et mobilise une diversité d'acteurs : du simple citoyen attentif à son équilibre personnel au législateur soucieux du bien-être des travailleurs en passant par les professionnels chargés de soutenir, d'encadrer un public d'enfants, de jeunes et d'adultes dans le domaine de la santé mais aussi de l'éducation, de l'insertion, de la culture...

En 1999, l'OMS établissait un indice de bien-être en cinq points articulés autour de questions dont les réponses cotées de 1 à 5 permettent de mesurer le sentiment de bien-être. « Au cours des deux dernières semaines, je me suis senti(e) bien et de bonne humeur, je me suis senti(e) calme et tranquille, je me suis senti(e) plein(e) d'énergie et vigoureux(se), je me suis réveillée en me

sentant frais(che) et dispos(e), ma vie quotidienne a été remplie de choses intéressantes ». La mise au point de cet indice est à resituer dans un contexte de développement du concept de la santé. Et depuis les années 80, l'organisation internationale n'a eu de cesse de mettre en évidence les liens complexes entre la santé et le développement socio-économique : « ... Que signifie la santé pour tous ? Cela traduit simplement la réalisation de l'objectif de l'OMS qui est d'amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé possible. Et cela veut dire qu'au minimum tous les habitants de tous les pays du monde devraient accéder au moins à un niveau de santé tel qu'ils soient capables de travailler de façon productive et de participer activement à la vie sociale de la collectivité dont ils font partie... ». Progressivement l'OMS va préciser ce qu'on qualifie aujourd'hui de promotion de la santé. « La santé y est décrite

comme la mesure dynamique de la faculté individuelle ou collective de s'adapter à des contraintes environnementales complexes, à savoir sociales, économiques, biologiques, comportementales, politiques... ».

Au milieu des années 90, l'équipe de la maison médicale d'Ougrée à Seraing se trouve au cœur de ces liens entre santé et développement socio-économique. Les situations « médicales » de certaines familles deviennent de plus en plus complexes. L'équipe se mobilise alors dans la création d'un réseau de partenaires hors champ médical afin d'appréhender la santé de manière plus globale, en y intégrant des approches sociales, économiques, psychologiques, éducatives, culturelles, ...-

En quelques années, le réseau s'étoffe et prend le nom d'Optim@. Acronyme de : Observation, Participation, Territoire, Intégration, Méthodologie, @ction.



Animée par une dizaine de travailleurs permanents, l'asbl Optim@ repose aujourd'hui sur un réseau d'une soixantaine de partenaires privés et publics, implantés sur le territoire de la région de Seraing. Son but : faire reculer les limites de la précarité par la mise en œuvre d'actions innovantes dans le domaine de la santé, du développement communautaire, du logement et encore de l'insertion socioprofessionnelle... Autant de facteurs déterminants du bien-être d'une population. S'appuyant sur une observation socio-économique et sanitaire permanente du territoire serésien, Optim@ anime donc un réseau de partenaires dans la mise en place de nouvelles actions sur la base de la participation des citoyens, des services du monde social, économique et médical et des pouvoirs publics.

Le concept de promotion de la santé traverse tout le dispositif d'Optim@. Mais

il n'est pas le seul. L'association s'inscrit aussi dans les concepts d'intelligence territoriale et de développement durable. *« L'intelligence territoriale désigne l'ensemble des connaissances pluridisciplinaires qui contribue à la compréhension des structures et des dynamiques des territoires pour aider les acteurs à définir, animer, évaluer des politiques et des actions de développement durable. Ce dernier vise un objectif de croissance en s'attachant à résoudre les besoins des populations, en priorité des groupes les plus démunis, sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».*



---

## **Au-delà de la vision médicale de la précarité**

Au fond, ce qui habite Optim@, c'est la volonté de mieux appréhender les situations sociales complexes, qui provoquent un mal-être important des personnes et devant lesquelles les intervenants se sentent parfois fort démunis. Au milieu des années 90, la maison médicale d'Ougrée, comme tous les intervenants du territoire, a été confrontée à une multiplication de situations de détresse dont les causes et les conséquences dépassaient largement le domaine d'action des médecins et infirmières.

Jean-Marie Delvoye y était médecin généraliste. Il est aujourd'hui directeur d'Optim@. « Nos compétences médicales n'étaient plus suffisantes devant la multiplication des situations de santé, symptomatiques d'un cumul de

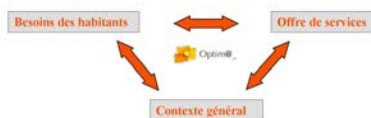
difficultés liées au chômage, au délabrement des conditions de logement, à la toxicomanie ou des situations intrafamiliales difficiles... Nous étions conscients que nous avions une vision sectorielle de la réalité de ces familles. Car en tant que médecins, les questions que nous nous posions n'étaient pas les mêmes que si nous avions été, par exemple, des aides familiales. Les informations auxquelles nous avons accès sont liées à notre angle de vue. Toutefois nous n'étions pas en mesure d'intégrer au sein de notre équipe toutes les compétences nécessaires pour faire face à cette nouvelle précarité et envisager les situations dans leur globalité. Nous sommes donc allés chercher à l'extérieur le moyen de croiser ces différents regards sur le bien-être des personnes afin d'établir un diagnostic et proposer ensuite des actions concertées répondant aux besoins de la population ».

---

**OBSERVER UN TERRITOIRE**

C'est ainsi qu'ont été engagés les premiers contacts avec l'Université de Besançon qui proposait un programme de développement d'observations à partir des acteurs de terrain sur un territoire donné. Dans la foulée, en 1998, sous la houlette de la maison médicale d'Ougrée un premier partenariat regroupant neuf organismes essentiellement du domaine social et de la santé voit le jour afin de coordonner la création d'un observatoire de la santé. *« L'objectif consistait à analyser les situations individuelles des usagers dans le cadre d'une démarche exploratoire pour mieux connaître les problématiques rencontrées par la population et permettre ainsi aux professionnels de mieux orienter leurs interventions et de proposer de nouvelles actions par rapport aux besoins identifiés... L'Université de Besançon*

*nous a outillés de manière simple et robuste »*



Pour accéder à une connaissance globale du territoire de Seraing, le partenariat qui deviendra Optim@ en 2001 utilise donc la méthode Catalyse mise au point par le professeur Jean-Jacques Girardot, directeur du laboratoire universitaire MTI@SHS (Méthodes de Traitement de l'Information Appliquée aux Sciences de l'Homme et de la Société de l'Université de Franche-Comté, en France). Cette méthode repose sur la confrontation des besoins exprimés par les habitants, des offres de services proposés par les intervenants et du contexte socio-économique du territoire. Pour ce faire, la méthode Catalyse offre différents outils : un guide

de recueil de données ou guide d'entretien de l'utilisateur, un logiciel pour traiter les données, un formulaire-type pour établir une base de données de l'ensemble des services proposés aux citoyens et un système d'informations territorialisées regroupant des informations socio-économiques locales et régionales provenant notamment du CPAS, du Forem et de l'INS.

*UN GUIDE D'ENTRETIEN DE  
L'USAGER*

Le guide de recueil des données ou guide d'entretien est utilisé par certains partenaires pour réaliser un diagnostic de la situation individuelle d'un usager de leur service. Tel stagiaire d'une EFT, telle demandeuse d'emploi de l'ALE, tel bénéficiaire du RIS, telle patiente de la maison médicale... On y aborde sa situation personnelle, sa situation socio-économique, le type de logement qu'il occupe, sa situation scolaire ou

---

professionnelle, son degré d'autonomie sociale. Il y a également un thème santé



et bien-être. Et, enfin, un thème prévention. *« Les informations collectées et rassemblées sont traitées de manière quantitative mais aussi qualitative. Ainsi par combinaison d'une analyse factorielle des correspondances (AFC) et d'une classification ascendante hiérarchique (CAH), on peut interpréter les résultats et mettre en évidence les caractéristiques de groupes identifiés, les besoins prioritaires exprimés par les usagers, les facteurs déterminants des situations rencontrées et la prédiction de certaines évolutions ».*



L'observatoire de la santé devient progressivement un observatoire social et économique à vocation permanente dans les domaines de la santé, du social, de l'éducation, de l'économie et de l'habitat mesurant le niveau de bien-être de la population de Seraing. *« Nous pouvons ainsi alimenter la réflexion des habitants, des professionnels, des décideurs afin de proposer des réponses originales et innovantes aux problèmes identifiés »*

Face à la dégradation de l'environnement socio-économique de Seraing, la nécessité d'optimiser le fonctionnement des services publics et privés serésiens engagés dans la lutte contre la précarité est plus pressante encore... En janvier 2001, aux côtés de la maison médicale d'Ougrée, l'Entreprise de Formation par le Travail "Le Cortil" et le CEFA St-Martin, l'asbl Optim@ se constitue pour asseoir son

travail d'observation, d'animation /  
coordination, de mise en place d'actions  
innovantes et d'évaluation.

## **Interprétations des premières observations**

Depuis 1999, l'Observatoire Optim@ a mené plusieurs analyses. Ainsi, de 1999 à 2002, une observation auprès de 1 986 habitants, usagers des services sociaux de Seraing, ainsi qu'auprès de 297 élèves d'IMS. Depuis 2002, un suivi des variables du chômage à Seraing. Une autre observation, cette fois socio-médicale, de 1 272 patients en 2002-2003. Et en 2003 une observation de 1 206 élèves de 27 écoles fondamentales de Seraing.

« Jusqu'à présent la majorité de nos observations repose sur les entretiens menés par les opérateurs sociaux du réseau... Nous avons commencé en 2003 à recueillir d'autres données avec des enquêteurs externes qui vont dans les quartiers et font du porte-à-porte. Nous pourrions combiner ces analyses

avec celles obtenues par les opérateurs sociaux afin que les résultats soient plus représentatifs de l'ensemble du territoire ».

De l'analyse de ces premières observations, Optim@ a pu dégager un certain nombre de conclusions qui constituent un premier diagnostic sur la base duquel un travail de mise en réseau et en actions sur le territoire s'est concrétisé.

**Conclusions générales de la  
première démarche exploratoire  
par rapport au bien-être des  
habitants de Seraing. Dossier de  
presse – le 27 mai 2004**

L'évolution attendue du chômage à Seraing laisse augurer d'une paupérisation importante de la population. En effet, les projections évoquent une augmentation du chômage de 22% en 2001 à 26% en 2009.

Les observations exploratoires menées depuis 1999 par les partenaires de l'observatoire mettent très clairement en évidence les principales difficultés rencontrées par la population, essentiellement les groupes les plus fragiles.

- la dégradation de l'état de santé et la perte d'autonomie se traduisent

notamment par une incapacité à s'insérer dans un groupe social (se déplacer, s'informer, s'exprimer, entrer en relation,...

- la précarité se situe sur le plan économique mais également par rapport à l'emploi et au logement

- les situations dans lesquelles les problématiques sont fortement intriquées sont très complexes ; les intervenants sont souvent désemparés

- le bien-être des jeunes enfants dépend d'une triple influence : la structuration familiale (famille originelle ou non), la situation socio-économique des parents (emploi ou chômage) et l'environnement (quartier favorisé ou non)

- c'est le même groupe d'enfants qui est confronté aux difficultés scolaires, aux problèmes de santé et à la violence scolaire

- 
- les groupes les plus précaires sont référés plus fréquemment aux urgences et vers les spécialistes
  - les groupes les plus défavorisés souffrent principalement d'obésité, de diabète, de problèmes ostéo-articulaires, gynécologiques et dermatologiques, ainsi que de difficultés psychologiques, familiales et sentimentales. L'isolement constitue un facteur de perte d'autonomie significative
  - le comportement des jeunes face à la santé, et plus particulièrement des jeunes issus de familles précaires, est interpellant : seuls les jeunes issus de familles plus ou moins aisées ont participé à l'observation et ont tendance à ne présenter que des problèmes mineurs
  - les situations observées sont réparties de manière inégale au niveau de la commune ; les quartiers les plus touchés par la précarité sont les zones en périphérie des sites industriels (Fond de

Seraing, Molinay, La Troque, Ougréébas, Nicolay)

- l'évolution du chômage dans les prochaines années devrait augmenter ces différentes difficultés et détériorer globalement la santé de la population à Seraing ; cette évolution est liée à la précarisation très probable des familles qui risque de devenir une situation relativement courante sur l'ensemble du territoire

- la vétusté et le faible coût du logement à Seraing pourraient participer à la paupérisation du territoire en attirant le public fragilisé des communes avoisinantes

On peut s'interroger sur la capacité des intervenants professionnels privés ou publics à prendre en charge cette évolution péjorative alors que leurs moyens ne devraient pas augmenter. Le désengagement d'Arcelor devrait au contraire provoquer une diminution



---

sensible des recettes fiscales de la commune et donc de ses moyens d'action.

Il est fondamental d'actualiser le diagnostic de la population de manière permanente et de bien identifier les problèmes avant d'envisager les réponses adéquates. Face à l'évolution attendue, la communauté doit en effet réfléchir à l'efficacité (rapport coût/efficacité) des solutions à concrétiser et pouvoir proposer de nouvelles pratiques d'action, basées sur le partenariat des intervenants locaux et la participation des habitants : les synergies entre les interventions et la mise en projet des habitants fragilisés augmentent l'efficacité des actions et en diminuent le coût.

A l'heure de la reconversion économique du territoire, cette observation exploratoire montre bien les difficultés

auxquelles sont confrontées ses habitants, et ce, avant même le désengagement d'Arcelor. De plus, ces résultats sont le fruit d'une démarche intersectorielle d'un large partenariat d'intervenants et traduisent l'expression des habitants.

Il faut regarder l'amont et s'attarder sur le dispositif qui a permis l'émergence de ces conclusions : un processus de confrontation des besoins des usagers, du contexte socio-économique et des offres de services. Concrètement, une dizaine puis une soixantaine de services et leurs usagers impliqués à un moment ou l'autre dans le réseau via une collecte de données, l'échange d'informations, la collaboration et la mise en relais. Tous participant à l'élaboration de ce premier diagnostic ainsi qu'aux réponses à apporter. Cette observation, dite coopérative, permet de mobiliser les

acteurs locaux qui eux-même impliquent les usagers.

---

## **Un dispositif partenarial dynamique**

L'Observatoire sert d'assise à un dispositif partenarial qui compte aujourd'hui 60 partenaires. Ce partenariat est issu de trois pôles complémentaires : la formation et l'insertion, l'économie sociale et l'action socio-sanitaire. L'observatoire collecte les informations individuelles relatives à une situation socio-économique personnelle et familiale d'un usager, ensuite réalise un diagnostic territorial et enfin diffuse les informations vers les opérateurs locaux.

Les partenaires peuvent compter avec l'outil Internet « Ce n'est pas qu'un outil de diffusion mais c'est aussi un outil de travail. Tout le monde doit avoir accès aux informations utiles pour la réalisation des diagnostics, l'observation et l'évaluation ». Le nouveau site de l'asbl

Optim@ [www.optima-obs.org](http://www.optima-obs.org) est conçu dans ce sens.

*UN GROUPE OPERATIONNEL POUR  
VALIDER LES OPTIONS GLOBALES*

Les partenaires impliqués se retrouvent, chaque mois, dans un groupe dit opérationnel. C'est là que les options fondamentales du dispositif sont validées. C'est là aussi qu'émerge la vision globale du territoire et qu'est impulsée la réflexion partenariale.

Pour animer et coordonner le dispositif partenarial (groupe opérationnel et ateliers thématiques), une équipe d'animation a été constituée ; c'est une équipe plus restreinte qui regroupe certains membres d'Optim@ et partenariat.

En 2003, le groupe opérationnel a rassemblé en moyenne 23 personnes.

---

## Les partenaires du dispositif

*Partenaires du pôle formation / insertion* : Agence Locale pour l'Emploi (ALE), Agence de Redéploiement Economique du Bassin Serésien (AREBS), CEFA de l'école Polytechnique de Seraing, CEFA Liège-Couronne, Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation (CSEF), CPAS de Charleroi, CPAS de Seraing – service de réinsertion, CPMS libre Liège II, CPMS libre Liège IV, CPMS provincial, Echevinat de l'Emploi de Seraing, Forem de Charleroi – services études et statistiques, Forem de Liège – service des relations partenariales, Forem de Seraing, La Braisière (entreprise de formation par le travail), Le Cortil (entreprise de formation par le travail), Mission Régionale pour l'Emploi de Liège (MIREL), Régie de quartier de Seraing, Le Coud'Main.

*Partenaires du pôle économique :*  
So.F.I.E. (entreprise d'insertion), RECMA (entreprise d'insertion), Bip Express (entreprise d'insertion), des entreprises privées, des organisations publiques et privées (écoles, ASBL, ...)

*Partenaires du pôle socio-sanitaire :*  
Centre d'Accueil et d'Information pour Jeunes (CIAJ), Centres de guidance (Seraing, Ougrée, Jemeppe), centre prénatal de l'Hôpital du Bois de l'Abbaye (O.N.E.), PSE 1 Seraing, PSE libre 5A, PSE provincial, cellule logement (cellule communale de prévention), comité de quartier Biez du Moulin, consultations des Nourrissons (O.N.E.), Coup de cœur sur Ougrée, Doyenné de Seraing, échevinat des Affaires Sociales et de la Santé de Seraing, échevinat de l'Enseignement de Seraing, échevinat de la Jeunesse et des Sports de Seraing,

---

échevinat de la Culture, de la Citoyenneté et du Tourisme de Seraing, écoles communales fondamentales Trixhes 1 et 2 d'Ougrée, école communale spéciale Trixhes 3 d'Ougrée, école libre fondamentale Saint-Martin d'Ougrée, espace quartier (cellule communale de prévention), La Débrouille A.M.O., La Maison asbl, Leonardo da Vinci à Ougrée, Les Frimousses, Maintien à Domicile, Maison des Associations (MDA), maisons médicales de Seraing, Perspectives scolaires (cellule communale de prévention), Seraing 5, Service d'Aide à Domicile (Aides familiales), services de médiation scolaire pour les écoles secondaires en discrimination positive (réseaux provincial, communautaire et libre), service évaluation (cellule communale de prévention), service petite enfance, service social de la Mutualité Socialiste (FMSS), Société de Médecine de



---

Seraing et Environs, Téléservice, Un toit pour la nuit
--

Par ailleurs, depuis 2000, six ateliers de travail se sont progressivement constitués sur des thématiques mises en évidence dans les observations successives. Ces ateliers se réunissent une fois par mois. Ils rassemblent des intervenants professionnels ou bénévoles, et même parfois des habitants. Ils balisent le travail selon les orientations générales définies par le groupe opérationnel. Leur rôle est de mener une réflexion thématique sur les pratiques territoriales et ensuite de proposer des actions. Ils sont animés soit par des professionnels de services partenaires, soit par des permanents de l'asbl Optim@.

Actuellement donc, six ateliers fonctionnent. L'atelier autonomie, l'atelier précarité, l'atelier décrochage scolaire et

l'atelier soignant, récemment renommé santé communautaire, ont été mis sur pied durant l'année 2000. L'atelier emploi a démarré en 2001 tandis que l'atelier logement s'est constitué à la mi-2003. On le constate, chaque conclusion d'observation menée depuis 1999 a entraîné une « réaction » du réseau. *« Notre première analyse a mis en évidence la perte d'autonomie de groupes de personnes en matière de santé et l'accroissement de la précarité économique »*, explique Jean-Marie Delvoe.

*DES ATELIERS THEMATIQUES  
REUNISSANT HABITANTS,  
INTERVENANTS, BENEVOLES ET  
PROFESSIONNELS*

Depuis quelques mois, il est question de regrouper les différents ateliers qui ont un lien direct avec les actions menées dans les quartiers. En effet, l'objet des réflexions est fort semblable et concerne le développement communautaire : à

partir d'un point de vue thématique (isolement, décrochage scolaire, santé, précarité), comment permettre à la communauté d'identifier ses problèmes prioritaires et de trouver les solutions à partir de ses ressources ? Cette réflexion, liée à l'organisation de ces ateliers, est actuellement en cours avec les partenaires. L'évolution dynamique du partenariat et des projets explique que le dispositif doit constamment s'adapter

Chacun des ateliers constitue un lieu de réflexion pour le partenariat et d'impulsion de pistes d'actions sur le territoire : le rôle d'Optim@ consiste à animer la réflexion des partenaires, à structurer la définition du projet, à organiser la recherche de moyens et à accompagner la mise en œuvre par les intervenants traditionnels.

---

<i>CHAQUE ATELIER IMPULSE DES ACTIONS</i>
---

Dans une optique de mobilisation, l'atelier précarité a, par exemple, imaginé une action qui a débouché sur la mise en place, en juillet 2003, d'un centre de ressources. Objectif : créer un lieu où les habitants peuvent échanger leurs ressources et mettre en valeur leurs compétences dans le sens d'une amélioration mutuelle de leurs conditions de vie. Pour que cette initiative dure dans le temps, le Centre de Ressources a d'emblée été structuré autour d'un partenariat entre le Téléservice, la Ville et le CPAS de Seraing, l'Asbl La maison et Optim@. C'est un lieu favorisant le lancement d'activités collectives à l'initiative des habitants mais aussi la synergie entre les différentes actions des intervenants et des institutions. Un travail social vient par ailleurs d'y être aménagé.



Autre exemple, l'atelier décrochage scolaire, qui a initié des « tables de parole » pour favoriser le renouement du dialogue entre parents et écoles fondamentales. Une manière de participer au bien-être de l'enfant et de

prévenir la précarisation de futurs jeunes adultes.

Citons aussi l'implication de membres de l'atelier autonomie dans le lancement du groupe moteur d'un projet de développement communautaire en cours dans le quartier du Biez du Moulin. Mais nous aurons l'occasion de reparler plus longuement des actions de quartiers qui y sont réalisées.

De même, au départ de l'atelier emploi, Optim@ et ses partenaires développent une action de mise à l'emploi sur l'ensemble du territoire de la commune. Celle-ci repose sur un accompagnement social individualisé et global des demandeurs d'emploi en association étroite avec les opérateurs de formation et de l'entreprise économique.

Enfin, l'atelier logement a utilisé le recueil de données pour faire un état des lieux du logement sur le territoire. Il en résulte

la nécessité de mieux connaître le parc locatif privé disponible, où il se trouve et en quelle quantité, de manière à impulser une prise en compte de la problématique au niveau de la réflexion communale.

## **L'atelier emploi et ses trois pôles**

Créé en 2001, l'atelier emploi s'est progressivement agrandi. En décembre 2003 il était constitué d'une vingtaine d'organisations se mobilisant autour d'un projet de mise à l'emploi visant à mieux connaître les compétences des demandeurs d'emploi, les besoins des employeurs et l'offre de formation. La mise en présence de ces différents acteurs de l'insertion socioprofessionnelle permet une meilleure coordination et circulation des informations. Dans cet atelier, les demandeurs d'emploi ne sont pas présents, mais il peut arriver que l'on programme des réunions spécifiques auxquelles ils participent « *Notre projet s'articule donc autour de trois pôles* », souligne Aurore Urbano, permanente Optim@ et chef du projet emploi. « *Le*



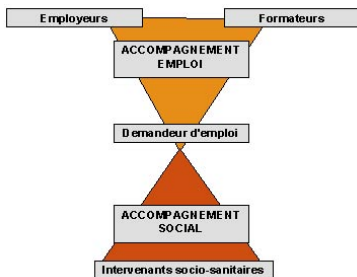
---

*pôle demandeurs d'emploi, le pôle entreprise et le pôle opérateurs de formation. Au travers de ces trois pôles, nous avons la volonté de construire des parcours d'insertion individualisés avec les demandeurs d'emploi les plus fragilisés. L'objectif se situe au niveau de la réinsertion professionnelle et du maintien à l'emploi. Notre projet d'accompagnement à l'emploi repose donc sur une relation triangulaire et un langage commun que sont les compétences. Et cela en lien permanent avec l'analyse contextuelle du territoire sur lequel nous travaillons ».*

UNE VISION GLOBALE DE LA  
SITUATION DU DEMANDEUR  
D'EMPLOI

Pour donner une chance à l'emploi durable, pour espérer améliorer le niveau de bien-être, les problématiques liées à la santé et à l'exclusion sociale des demandeurs d'emploi sont prises en compte. C'est pourquoi

l'accompagnement à l'emploi s'articule avec un accompagnement social qui repose sur une vision globale de la situation du demandeur.

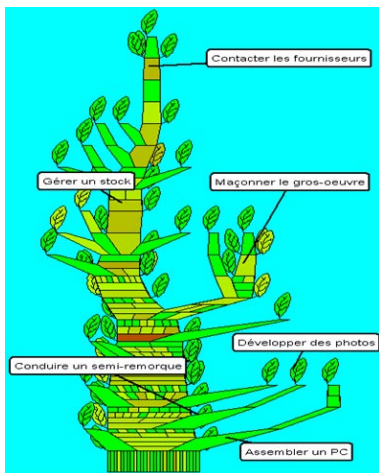


Comment ces différents niveaux d'articulation fonctionnent-ils ?

La démarche de mise à l'emploi territoriale repose sur une méthodologie permettant aux trois pôles demandeurs, opérateurs et entreprises, de se référer à un socle commun : les compétences. Et ce grâce au logiciel Gingo qui développe des « arbres de compétences ».

<i>L'ARBRE DES COMPETENCES, UN OUTIL COMMUN</i>
---

« L'intérêt majeur de Gingo réside dans son effet mobilisateur : par la création d'un langage commun qui définit des profils de compétences plutôt que des profils de qualifications et de diplômes. C'est un outil de rencontre entre demandeurs d'emploi, employeurs et formateurs dans l'optique de développer des parcours d'insertion adaptés aux besoins de chacun ». Grâce à Gingo, Optim@ se donne les moyens de favoriser l'adéquation entre les compétences détenues par les demandeurs d'emploi, les compétences offertes par les organismes de formation et les compétences recherchées par les employeurs.



Enfin, c'est aussi dans l'atelier emploi que l'on s'attache à accéder à une meilleure connaissance contextuelle du territoire sur lequel travaillent les différents partenaires. « *Nous discutons de l'étude trimestrielle qui se déroule sur chaque quartier de Seraing autour des quatre variables : nombre de*

*demandeurs d'emploi, nombre de bénéficiaires du RIS, nombre de demandeurs d'emploi de moins de 25 ans, durée moyenne d'inoccupation. La combinaison de ces données, réalisée par l'observatoire, est présentée aux partenaires de l'atelier emploi sous forme de cartes, de graphiques et de tableaux. Et nous mettons en débat les constats, l'interprétation des variations... On cherche ce qui est pertinent pour orienter notre dispositif ».*

---

## **Positionner le demandeur d'emploi au centre**

Dans son atelier emploi, Optim@ propose deux types d'approches au public de demandeurs d'emploi : l'une individuelle, l'autre collective.

Individuellement, Optim@ réalise l'arbre des compétences de chaque demandeur d'emploi grâce aux informations encodées dans Gingo. C'est un bilan de compétences qui est associé au bilan social, diagnostic des problématiques socio-sanitaires, recueilli par chaque partenaire grâce au guide d'entretien ou recueil des données commun servant de base au travail d'analyse de l'Observatoire. Souvenez-vous : chaque usager d'un service est invité à remplir ce recueil qui comporte des données sur sa situation socio-économique, mais aussi son logement, sa santé, son autonomie...

« Les demandeurs d'emploi viennent chez nous sur une base volontaire. Et ce que nous leur proposons n'existe nulle part ailleurs sur le territoire. C'est le principe même des projets pris en charge par l'équipe Optim@. Les autres opérateurs de formation n'ont pas cette mission et n'ont ni les moyens ni le temps de tester de nouvelles méthodologies de travail ». Dans un entretien-écoute d'environ 1h30, le conseiller emploi liste avec l'utilisateur les compétences qu'il veut valoriser sur le marché du travail. Elles sont ensuite décrites, classées par secteurs d'activités grâce au logiciel Gingo et confrontées aux arbres des profils des formations et des postes visés.

« Concrètement si une jeune femme technicienne de surface ayant entamé un cycle d'étude pour être puéricultrice sans l'avoir terminé veut retourner à la puériculture, nous n'encodons pas ses

compétences de technicienne de surface, mais bien celles en rapport avec la puériculture. Toutes les personnes qui s'adressent à nous ont un a priori favorable par rapport à l'emploi. C'est en général la solution qui leur semble la plus évidente à leurs problèmes... Pourtant sans logement ou sans qualification, l'emploi n'est sans doute pas la première porte d'insertion... C'est pourquoi le bilan de compétences sert de base et de discussion pour identifier un projet réaliste. Il débouche souvent sur la mise en évidence de la nécessité d'une formation complémentaire ou sur le fait que l'emploi n'est pas la priorité du moment, ou encore qu'il n'est pas la solution la plus adéquate par rapport aux difficultés exprimées ».

*UN RESEAU D'INTERVENANTS  
AUTOUR DU DEMANDEUR*

Il ne s'agit pas de « lâcher » dans la nature le demandeur d'emploi avec son



bilan de compétences en main. « Le bilan permet d'élaborer un plan d'action sur la base des difficultés et des priorités. Nous identifions alors, dans le champ social, le ou les acteurs nécessaires à cet accompagnement social. Autour de la personne se constitue ainsi un réseau qui accompagne la mise à l'emploi, en fonction des missions de chacun des services et des besoins du demandeur. Un référent pour chaque situation est aussi désigné. C'est avec lui que l'individu discute de chaque étape de son parcours ». L'objectif de ce dispositif est donc de positionner le demandeur d'emploi au centre du processus comme acteur de son parcours. Il n'est pas contraint de se déplacer d'un endroit à l'autre au risque d'être « ballotté » « Par exemple, dans le cas d'un usager candidat réfugié, nous avons réuni les différents services en jeu : Optim@ pour le bilan de compétences, un représentant du Forem, une formatrice en français et

l'assistante sociale du CPAS... ». Une fois la mise à l'emploi effective, le job-coaching maintient cet accompagnement social avec une personne extérieure à l'entreprise, ce qui diminue les risques de décrochage et « sécurise » le patron qui emploie alors plus facilement une personne « précarisée ».

Au 1<sup>er</sup> août 2004, Optim@ avait réalisé 196 bilans de compétences pour 82 femmes et 114 hommes. 49 personnes étaient en possession d'un certificat d'études de base et, en tout, 160 avaient maximum le CESI. 97 d'entre elles avaient le statut de demandeur d'emploi indemnisé, 36 étaient bénéficiaires du RIS, les autres entraient dans diverses catégories.

Sur les 196 demandeurs d'emploi ayant réalisé leur bilan de compétences, Optim@, n'a plus de nouvelles de 32 d'entre eux, 30 sont aujourd'hui en emploi, 47 en formation, 87 sont toujours

demandeurs d'emploi indemnisés. Parmi les secteurs d'activités les plus sollicités, on retrouve le bâtiment, le secteur administratif et l'Horeca. Enfin, 5 personnes sont actuellement suivies en job-coaching en entreprise.



## Le demandeur d'emploi intégré dans une démarche collective

Au cours du travail individuel réalisé dans le cadre de la mise à l'emploi, certains demandeurs d'emploi ont fait part de leur souhait de rencontrer d'autres demandeurs d'emploi afin de partager leur expérience dans le domaine de la recherche d'emploi. L'atelier emploi a donc décidé de mettre sur pied, à titre expérimental, des actions de type collectif. « *Pour l'instant, deux expériences sont en cours* », précise Aurore Urbano. Un groupe de mobilisation et un module de pré-formation.

Le groupe de mobilisation rassemble des demandeurs d'emploi intéressés par un même secteur d'activités. « Le premier objectif consiste à faire émerger des ressources en favorisant les échanges d'expériences et de savoirs pour faciliter l'insertion professionnelle. Le deuxième

s'attache à donner une vision claire et réaliste du secteur d'activité choisi. C'est ainsi que les participant(e)s rencontrent des personnes occupant des emplois convoités, des opérateurs de formation susceptibles d'offrir les compétences manquantes ou encore des employeurs qui ont recruté des personnes pour des postes dans le secteur choisi ».

Quant au module de pré-formation, il s'inscrit dans un partenariat entre l'Entreprise d'insertion Retrimeuse, le Forem, les EFT le Coud'main et le Cortil, et Optim@. Le tout est coordonné par la Mission Régionale pour l'Emploi de Liège. *« Suite à la reconversion sidérurgique en cours sur le bassin serésien, plusieurs secteurs d'activités se développent sur le territoire. C'est ainsi que Retrimeuse a décidé de lancer son activité dans l'assainissement des sites industriels. Nous intervenons dans la phase de pré-formation des agents*

*polyvalents en environnement qui seront engagés par la nouvelle entreprise d'insertion* ». Le module se déroule en 20 demi-journées et porte sur la confirmation du projet professionnel d'agent polyvalent en environnement. De même, ce module est destiné à constituer un esprit d'équipe propice au bon déroulement des tâches.



## **Organismes de formation et entreprises, les autres maillons**

Dans ce dispositif de mise à l'emploi, ce qui est à mettre en évidence, c'est la volonté d'Optim@ de ne pas faire « porter » sur les seules épaules des demandeurs d'emploi l'amélioration d'une situation économique dégradée dans une région qui se paupérise. Mettre en valeur ses compétences, se former... Oui, mais à condition que les autres acteurs en milieu et en bout de course s'impliquent eux-aussi. C'est l'objet des actions des pôles formation et entreprise du projet de mise à l'emploi soutenu par l'atelier emploi.

Les organismes de formation sont un maillon entre le public faiblement qualifié et les postes disponibles au sein des entreprises. Il s'agit donc de faire un état

des lieux des programmes de formations sur le territoire serésien et de les décliner en compétences. Ce qui amène à construire l'arbre de compétences des organismes de formation et donc à construire un parcours d'insertion cohérent par rapport au demandeur d'emploi. *« On identifie ainsi les manques par rapports aux besoins des demandeurs d'emploi et de la même manière par rapport aux besoins des entreprises. »* C'est ainsi qu'on a pu mettre en évidence qu'il manquait à Seraing un organisme d'insertion socioprofessionnelle (OISP), obligeant les EFT ou le secteur de la promotion sociale à remplir des missions qui n'étaient pas les leurs. Et donc ne pouvant s'y consacrer avec toute l'attention voulue. *« Nous sommes en train de mettre en place cette structure en partenariat avec tous les opérateurs du dispositif d'Insertion Socioprofessionnelle (Entreprises de*



*Formation par le Travail, CEFA, CPAS, Agence Locale pour l'Emploi) . C'est elle qui prendra notamment en charge les bilans de compétence et d'autres interventions comme la remédiation, la remise à niveau ou encore l'obtention du permis de conduire... Si l'on cherche à créer cet OISP sur le territoire c'est évidemment parce que nous sommes dans une logique de développement territorial mais aussi parce que la question du manque de mobilité de nos usagers est centrale ».*

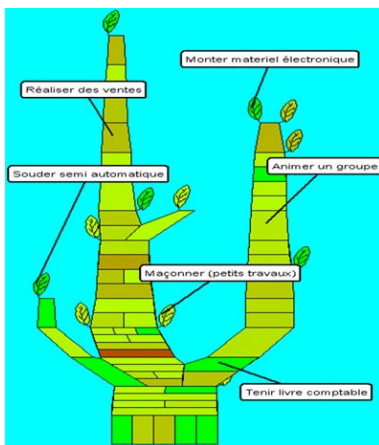
Voilà toute la logique d'Optim@ : en réseau détecter les besoins, assurer dans un premier temps ceux auxquels personne ne répond et ensuite organiser en partenariat une réponse avec la création d'un nouveau service... Optim@, acteur de deuxième ligne dans son travail d'observation et de mise en réseau participative et acteur de

première ligne, transitoirement, le temps de l'ajustement territorial.

*DES PROFILS DE POSTES EN  
TERMES DE COMPETENCES*

L'entreprise pour sa part est aussi demandeuse de compétences. C'est pourquoi plusieurs partenaires de l'atelier emploi ont élaboré un guide d'entretien direct qui permet de systématiser la récolte d'informations auprès des entreprises, portant sur des données comme la politique de recrutement, l'évolution des postes de travail en termes de compétences, les perspectives d'investissements... Au 31 décembre 2003, 37 entreprises situées sur Seraing et Ougrée ont été rencontrées. Elles couvrent principalement les secteurs de l'industrie, de la vente, de la grande distribution, de l'automobile et du bâtiment. L'ensemble des données traitées sera bientôt accessible à l'ensemble des partenaires.

D'autre part, Optim@ a réalisé une analyse qui permet de détecter des postes à pourvoir et des compétences recouvertes par un intitulé de poste pour un travail qui ne requiert pas de diplôme élevé. Le logiciel Gingo permet ce type d'analyse. L'arbre de compétences des entreprises représente les compétences détectées pour 31 postes de travail étudiés.



« Dans toutes les entreprises, on a besoin de personnel peu qualifié. Ce qui n'est pas toujours facile, c'est de sortir de la logique de diplôme. Il faut souvent demander ce que fera concrètement la personne pendant une semaine. Tout dépend aussi du contact avec le chef d'entreprise... On essaye également de les sensibiliser aux aides à l'embauche,

---

beaucoup les méconnaissent encore. Surtout parce qu'il y a une méfiance par rapport à tout ce qui est social... Mais le Forem est un très bon relais pour ce premier contact », explique Aurore Urbano. Par ailleurs, la méfiance ne se situe pas que du côté des entreprises. « Les travailleurs sociaux ont eux-aussi beaucoup de difficultés à aller à la rencontre des employeurs » souligne J-M Delvoe. « Chacun a une vision sectorielle... Nous proposons de miser sur la complémentarité. Avec les institutions publiques, il est plus facile de faire comprendre notre démarche globale qu'avec les interlocuteurs du monde économique classique à cause notamment des différences de langage ».

*TRAVAILLER AU RAPPROCHEMENT  
DU MONDE ECONOMIQUE ET DU  
MONDE SOCIAL*

Pour preuve de cet écart de réalité, l'inauguration des nouveaux locaux

d'Optim@ le 27 mai dernier où tous étaient là : institutions publiques, échevins et bourgmestre, administration communale, opérateurs de formation, usagers, responsables politiques régionaux et communautaires, expert étranger... Le monde de l'entreprise quant à lui était représenté par quelques responsables d'entreprise d'insertion et des agences d'intérim. La difficulté de rapprochement se heurte à des éléments bien concrets : rien qu'au niveau du choix de l'heure, il est forcément difficile pour un patron de se libérer... « *Nous misons beaucoup sur la promotion du job-coaching pour avancer dans ce rapprochement entre le monde de l'entreprise et le monde social* », souligne Hervé Samyn, administrateur de l'asbl Optim@ et directeur de l'EFT Le Cortil. « *Les rencontres dans le cadre de la réalisation de l'arbre des compétences sont l'occasion de sensibiliser le monde économique à la démarche globale du*

*projet. Elles nous permettent aussi de proposer une aide au recrutement de candidats pour les postes peu qualifiés et d'articuler leur engagement avec un suivi en emploi. »*



## **Le développement communautaire pour lutter contre la précarité**

Le quartier du « Bas d'Ougrée », 6.000 habitants, est une des zones de Seraing les plus durement touchées par le déclin industriel. Il concentre les problématiques de chômage, de précarisation, et de dégradation de l'habitat. Les personnes fragilisées et âgées sont victimes de l'isolement, et de la perte d'un rôle social, tandis que les jeunes adultes souffrent de nombreuses carences et du manque de perspectives. Face à cela les professionnels sont désemparés et isolés.

Le quartier du « Bas d'Ougrée » compte quatre écoles maternelles et primaires en discrimination positive. Les relations entre parents et écoles sont tendues. Chacun éprouve des difficultés à mener



à bien sa mission éducative dans un contexte de précarité. Les enfants sont livrés à eux-mêmes en raison du manque de collaboration entre adultes. Ils n'acquièrent pas les bases pour se structurer autour d'un projet de vie, ce qui constitue un facteur de précarisation et d'exclusion.

*CINQ ACTIONS « QUARTIER »  
PRIORITAIRES*

Cinq actions prioritaires sont menées dans le bas d'Ougrée sur base du diagnostic territorial effectué depuis 1999. Comme expliqué dans le chapitre consacré aux ateliers, ces actions sont définies notamment par les ateliers « autonomie », « précarité », « décrochage scolaire » et « santé communautaire » en lien avec le groupe opérationnel et l'Observatoire Optim@. Elles rencontrent cinq problématiques mises en évidence, qui lorsqu'elles s'accumulent, entraînent l'exclusion en

cascade. Il s'agit de l'isolement, de la précarité, du décrochage scolaire, de la perte d'autonomie et du bien-être. La mise en œuvre de ces actions vise principalement à créer les bases de l'insertion des habitants et de la redynamisation du quartier.

**L'action de santé communautaire** vise la mobilisation globale et concertée des acteurs du quartier face aux problèmes socio-sanitaires qui créent le mal-être, handicapent et fragilisent les habitants.

**L'action de lutte contre l'isolement** vise la mobilisation des habitants dans des projets collectifs créateurs de lien social et de solidarité, en veillant à intégrer les personnes les plus fragilisées.

Pour lutter contre la précarité, **l'action d'échange de ressources** valorise et partage les ressources et les compétences des personnes, favorisant

---

le remise en confiance et les dynamiques de coopération.

**L'action "Parcours individuel d'insertion"** favorise l'autonomisation des personnes affrontant des problèmes multiples au sein de parcours d'insertion qui articulent l'action des professionnels.

**L'action de lutte contre le décrochage scolaire** cherche à prévenir la précarisation des futurs adultes en favorisant le dialogue entre l'école et les parents.

« Ces actions mobilisent et mettent en relation professionnels et habitants dans une perspective de développement communautaire » souligne Jean-Christophe Maisin, chef de projet des actions quartiers pour Optim@. « Chacune des actions propose une approche spécifique des défis présents dans Ougréé-bas. Ensemble, elles constituent une démarche globale,

participative et intersectorielle de développement communautaire du territoire. Cela signifie : décloisonner l'intervention des professionnels, valoriser et mobiliser les habitants comme ressources et acteurs, favoriser le dialogue entre tous et la définition de projets communs, créer des interactions entre les ressources et les compétences sur le territoire ».

En outre, ces actions veillent à développer des canaux de dialogue entre le quartier et les acteurs extérieurs, pour intégrer le « Bas d'Ougrée » dans les projets et perspectives de développement à l'échelle de la ville et de la région. « La communauté que le projet vise à fédérer et à mobiliser prioritairement se structure autour d'une préoccupation partagée pour l'exclusion sociale et les carences socio-sanitaires. Il est probable qu'en fonction des orientations données par la

communauté, le développement intègre des aspects comme l'emploi, le logement et le développement économique. »



## **Action de lutte contre l'isolement dans le quartier du Biez du Moulin**

Attardons-nous sur l'action de quartier « lutte contre l'isolement » qui se déroule dans le Biez du Moulin, légèrement isolé du reste de Seraing. Tout a commencé en 2001 à la suite de contacts entre les membres de l'atelier autonomie d'Optim@ avec des associations et quelques habitants ressources du quartier.

Ces « forces vives » qui travaillaient séparément et souvent sans se connaître ont été invitées par l'atelier à se réunir pour analyser les résultats de l'observatoire concernant l'isolement dans le quartier. Au cours des rencontres, les participants ont pris conscience des complémentarités entre les acteurs présents pour mener des

actions nouvelles. Ils ont décidé d'unir leurs forces pour faire revivre le quartier. Ensemble, ils ont commencé à mettre sur pied des animations de rue. Celles-ci ont eu pour effet d'amener de plus en plus d'habitants à se joindre au groupe. Par la suite, un groupe-moteur s'est constitué, accompagné par la cellule quartier d'Optim@ dans une optique d'autonomisation. Il s'est structuré et transformé en un espace de réflexion, d'initiative, de rencontre et d'action, où les habitants sont devenus majoritaires par rapport aux professionnels.

*DES AMORCES POUR FAVORISER  
L'AUTONOMIE*

Les activités mises en place par ce groupe-moteur ont commencé à partir d'animations de rue ponctuelles (Halloween, vin chaud, etc.). Progressivement, elles ont acquis un caractère permanent (groupe de couture, espace-lecture ...). Le groupe n'a cessé

de s'élargir et de se professionnaliser, déléguant la réalisation des actions et activités à des équipes de travail spécifiques à chaque action mise en oeuvre. Peu à peu, ce groupe moteur est devenu un carrefour de rencontre entre les habitants, un lieu d'expression libre des préoccupations et des propositions, un interlocuteur vis-à-vis des professionnels invités, et un partenaire de travail respecté des autorités et des associations locales.

« Cette évolution commence peu à peu à influencer l'ambiance du quartier : les liens de proximité se développent, les activités conviviales se diversifient, les habitants reprennent confiance, se reparlent et ont le sentiment que cela bouge positivement, un climat de coopération s'installe, dans lequel chacun se sent valorisé », souligne Jean-Christophe Maisin.



Des actions basées sur la photo et le journal de quartier font la promotion des réalisations des habitants, en valorisant la richesse et les ressources des personnes et en favorisant une identité positive d'un quartier. *« Le Biez du Moulin attire maintenant des visiteurs venus de l'extérieur alors que jusqu'il y a peu il avait la réputation d'être mort. La mobilisation des habitants et la prise de conscience de leur capacité de changement, ainsi que la rencontre avec les professionnels amènent une réflexion et une évaluation qui va au-delà d'aspects festifs, pour s'orienter vers une prise en compte globale et réfléchie de l'ensemble des problèmes qui touchent la communauté. »*

Le groupe moteur se réunit une fois par mois dans un local mis à disposition par l'asbl Leonardo da Vinci. Jean-Christophe Maisin anime ce groupe moteur, tandis que Franck Gérard,

animateur de quartier pour Optim@, assure le suivi et la mobilisation quotidienne sur le terrain. Au fil des mois, les rôles ont évolué et évolueront encore pour laisser place, de plus en plus, à l'autonomie des habitants et des projets développés.

« Toujours ce principe d'être là en première ligne, au démarrage, quand il faut lancer une action et ensuite replacer notre intervention en 2<sup>e</sup> ligne. C'est comme cela que l'on permet aux personnes de développer leurs compétences. Aujourd'hui notre principale fonction dans ce quartier, souligne Jean-Christophe Maisin, c'est de favoriser la communication, de jouer le rôle de navette, parfois de boîte aux lettres, en mettant en contact les différents acteurs, habitants et professionnels. Nous apportons également un soutien financier

notamment pour la publication du 'P'tit journal'... ».

« Au début », ajoute Franck Gérard, « on m'appelait pour planter un clou... Aujourd'hui, bien souvent je découvre des arrangements pris entre les habitants pour gérer tel ou tel problème et trouver une solution... »

*SUSCITER LA CREATIVITE ET LA  
MISE EN MOUVEMENT*

Le local, le groupe moteur, la bibliothèque la Maligre, le potager, la prochaine expo photo, ... sont autant de pôles de dynamisation. *« Nous plaçons des amorces, on ne sait pas très bien ce qu'il va s'y passer, mais il va s'y passer quelque chose... Viser l'autonomie, c'est susciter les occasions et les prétextes de créativité et de mise en mouvement pour ensuite accepter une évolution qu'on n'avait pas nécessairement prévue. »*

Mais tout n'est pas parfait, voire idyllique. « Evidemment, il y a aussi des conflits... Le groupe moteur évolue et cela fait partie du processus. De même, s'il y a ici au Biez du Moulin un premier noyau très actif, on ne peut pas encore dire que le quartier revit et que l'ensemble de la population participe... Toutefois cela bouge, et les habitants qui ne participent pas expriment souvent le sentiment que le quartier est plus animé, plus agréable. Si certaines activités ont l'air à priori un peu superficielles et festives, elles répondent à la problématique de l'isolement et permettent aux habitants d'entrer de plain-pied dans une dynamique d'action : ils prennent conscience de leur capacité d'acteur et d'interlocuteur pour changer le visage du quartier et s'attaquer par la suite à des réalités sociales plus dures ».

## Activités et animations mises sur pied par les habitants et les associations du quartier

-Le groupe moteur, qui se réunit une fois par mois autour de cinq associations et une dizaine d'habitants

-Une bibliothèque de quartier « La Maligre », en partenariat avec la bibliothécaire de l'école communale voisine, propose des activités d'été, un centre de lecture, un atelier d'écriture pour adultes et un projet pour les jeunes autour d'une expo photo

-Un petit journal de quartier « le P'tit journal » dont les articles sont rédigés par les habitants avec l'aide technique d'Optim@

-La Tricoudrie, un groupe de dames isolées qui souhaitent passer du temps ensemble pour tricoter, coudre et papoter

-Un groupe de jeunes dont le référent est un adulte du quartier

-Des activités festives dans le quartier comme Halloween, vin chaud à Noël, barbecue, balade avec guide-nature...

-Des activités de créativité chaque vendredi durant les vacances sur la nouvelle place du quartier et une fête de quartier fin août

-Un potager communautaire

-La participation des habitants responsables aux réunions du dispositif partenarial d'Optim@

Depuis le début de cette année, un projet d'exposition photo se développe avec les enfants grâce à l'appui de deux stagiaires de Saint-Luc qui ont décidé de faire leurs stages en lien avec le quartier. L'exposition s'est élargie au thème de l'histoire du quartier ce qui permet aux habitants d'y contribuer en apportant de vieux documents photographiques. Elle trouvera avec le centre culturel de

---

Seraing une visibilité particulière fin 2004.

Au fur et à mesure que les activités se multiplient au Biez du Moulin, la thématique de départ, à savoir la lutte contre l'isolement, est de moins en moins distincte des autres. Mêmes évolutions pour les actions qui se déroulent dans d'autres quartiers du bas d'Ougrée, notamment au centre de ressources. Chaque petite mosaïque va finir par rencontrer une autre mosaïque sur le territoire des quartiers du bas d'Ougrée. *« Est-ce que ce n'est pas cela le développement communautaire ? Avec au centre, la solidarité, la convivialité, l'utilisation des ressources... ».*





## **Illustration de la démarche : une réunion du groupe moteur**

Le 26 avril dernier, les habitants qui composent le groupe moteur du quartier du Biez du Moulin rencontraient un médecin généraliste. Dans cette optique de circulation d'informations et de stimulation des liens pour aborder les réalités sociales, le groupe moteur avait invité Patricia Clauw, médecin généraliste, pour venir parler de son travail. A l'ordre du jour de cette réunion mensuelle figurait aussi un point concernant la confection du journal et l'organisation de plusieurs activités dans les mois à venir.

Un à un, les participants arrivent au local. Une salle utilisée par le club de pensionnés Leonardo Da Vinci. Autour des tables qu'on aménage, chacun et

chacune s'installe. Claire, la bibliothécaire de l'école des Trixhes, est aussi à l'initiative de la bibliothèque de quartier « La Maligre ». Caroline travaille au centre culturel de Seraing qui collabore au processus d'animation du quartier dans le cadre de ses missions d'éducation permanente. Kadija habite Ougrée, elle a mis en place un atelier de danse orientale et organise des après-midi thé dansant. Elle est impliquée dans diverses activités notamment au centre de ressources. Florisse habite le quartier et participe à la « Tricoudrie » où, avec d'autres, elle tricote et papote. Félicie habite aussi le quartier du Biez du Moulin. Rosine également mais elle est impliquée dans différents comités de quartier et par ailleurs occupe un mandat de conseillère communale. Zina est membre de Leonardo Da Vinci, c'est elle qui détient les clés du local; Léon fait partie du comité de quartier tandis que Pascal, le mari de Kadija, donne aussi

quelques coups de main. A leurs côtés, pour accueillir Patricia Clauw, Jean-Christophe et Franck.

*UN PAQUET DE SOUFFRANCES A  
DECODER*

Patricia expose son travail à la maison médicale, les difficultés auxquelles l'équipe est très souvent confrontée. « Outre des problèmes médicaux de routine, les gens viennent nous voir avec des problèmes beaucoup plus compliqués. Le mal de ventre et de tête, l'absence de sommeil... ne sont pas seulement des problèmes organiques. Ils sont aussi d'un autre ordre, liés aux conditions de vie... Le médecin généraliste est seul. Il peut écouter, mais il est confronté à ses limites. Les gens viennent nous voir avec des factures... Ils nous disent « je vais péter une case, je me sens seul »... Ils sont de plus en plus jeunes à prendre des somnifères, des anxiolytiques et à des doses de plus

en plus fortes. Ils nous livrent leur paquet de souffrances, nous devons les décoder... Et en plus ils aimeraient que l'on trouve la solution pour eux... Ils nous parlent comme si nous étions des confidents... Et nous sommes tenus au secret professionnel. Mais les écouter ne suffit pas. On les revoit parfois plus tard avec des situations encore bien plus complexes... Il faut qu'on puisse passer la main... Parce qu'on ne peut pas faire à la place des autres... C'est pour cette raison que nous sommes dans Optim@, qui favorise la mise en lien des acteurs».

Les propos de Patricia résonnent dans les esprits des participants au groupe moteur... « Je sais ce que c'est de ne pas dormir; il y a de plus en plus de personnes qui veulent des réponses toutes faites ; il y a une vieille dame toute seule dans le quartier et elle vit très mal son isolement mais ne se laisse pas approcher; on pourrait aller à la

rencontre des patients de la maison médicale et parler de toutes nos activités... ».

*TISSER LES LIENS ENTRE  
HABITANTS, PROFESSIONNELS ET  
PATIENTS*

Au fil des échanges, les passerelles entre la maison médicale et les habitants se tissent : on va mettre le P'tit journal dans la salle d'attente ainsi que les affiches des activités du Biez du Moulin ; on va être attentif à ce que demande la maison médicale et proposer de venir ici pour mélanger les idées ; on va mieux faire la publicité de l'article 27 ; on peut aussi lancer un appel pour l'expo photo... A suivre... chacun poursuivra les contacts selon ses centres d'intérêts.

La suite de la réunion est consacrée à l'organisation de la balade « La mare aux Joncs » avec barbecue... Claire a besoin d'accompagnants pour les ados... Comment va-t-on faire circuler l'info ?

Une réunion préparatoire est fixée entre quelques membres impliqués dans l'organisation.

Vient ensuite la formalisation du contenu du journal de quartier : photos du potager communautaire, présentation d'ATD Quart-Monde, des cours d'anglais organisés par le comité de quartier... Et la présentation du projet photo qui prend de plus en plus d'ampleur avec cet appel à la population pour recueillir des documents historiques. Le centre culturel propose d'ailleurs que l'expo inaugure l'événement « Tarantella Qui » en octobre prochain...

## **Evaluation, financement et perspectives**

Optim@ est engagé dans un processus d'évaluation permanente de son projet. Cette évaluation se veut également participative dans la mesure où elle permet de mobiliser tous les acteurs du projet à savoir les promoteurs, les habitants, les intervenants professionnels, les pouvoirs publics...  
*« L'évaluation ne représente pas qu'un outil de contrôle et d'évaluation de la performance. C'est aussi un instrument de communication et de mobilisation permettant de relever les plus values d'un projet... »*

En 2003, cette évaluation a porté sur trois axes principaux : le diagnostic territorial, les aspects transversaux du dispositif et la spécificité de chaque action.

Elle a combiné trois approches complémentaires : une évaluation par les promoteurs, une évaluation participative interne pour chaque groupe de travail (professionnels des services partenaires, équipe permanente, groupe opérationnel, ateliers, groupes de travail avec les habitants, ...) et une évaluation externe réalisée par un groupe d'experts ayant des compétences en promotion de la santé, en approche territoriale et encore en gestion du changement. « *L'évaluation est indispensable pour nous aider à dire en quoi le bien-être des habitants évolue et comment dès lors capitaliser cette avancée pour d'autres territoires* » souligne Jean-Marie Delvoye

*L'EXPERTISE ET LE RESEAU  
SOUTIEN A L'INNOVATION*

L'évaluation participative a relevé six enjeux fondamentaux :



- l'approche intersectorielle et territoriale l'observation participative
- l'accessibilité et l'appropriation des méthodes, des outils et des produits par les partenaires
- la transformation des observations en actions
- le management du dispositif
- le lien avec l'expertise.

C'est ainsi qu'un certain nombre d'améliorations nécessaires ont été pointées. Relevons notamment la poursuite d'une animation spécifique du partenariat avec une préparation plus structurée des groupes de travail, le développement d'une capacité à mieux communiquer sur les réalisations en cours, une meilleure identification du projet par les partenaires, le maintien du lien permanent entre observations et programmes d'action à tous les niveaux

du dispositif et encore le nécessaire compagnonnage des experts pour le développement des compétences du promoteur et de ses partenaires. *« Dans les projets menés par l'asbl, confrontée aux difficultés liées à l'innovation, la collaboration avec l'expertise joue un rôle essentiel à plusieurs niveaux : elle fournit des éléments de garantie concernant la pérennité, dont elle élabore les bases ; grâce au regard extérieur qu'elle apporte, elle permet de maintenir la cohérence de la démarche. La mise en réseau avec d'autres expériences contribue à développer le caractère innovant du projet ».*

C'est précisément dans cette optique que l'asbl est à l'origine de la création d'un réseau wallon d'intelligence territoriale qui s'intègre lui-même dans un réseau européen d'intelligence territoriale (REIT). On y retrouve actuellement Intégra+ (une association chapitre XII

entre les CPAS de Durbuy, Hotton, Rendeux, La Roche et Erezée), Optim@, la société de conseil Tr@me, le service d'étude en géographie économique fondamentale et appliquée de l'Université de Liège, la MIREC et le CPAS de Charleroi et l'asbl Forest Quartier Santé.

Actuellement le dispositif Optim@ bénéficie d'une équipe permanente pluridisciplinaire de 12 personnes. Il est essentiellement financé par la Communauté française, la Région wallonne et le Fonds Social Européen. A ces subsides, il faut ajouter l'aide apportée par la commune notamment en termes de garantie dans l'achat des nouveaux locaux.

Dans les années à venir, sur le territoire de Seraing, Optim@ va poursuivre et intensifier le diagnostic territorial dynamique, les partenariats et les actions visant à améliorer de manière durable la situation globale des quartiers

et enfin l'accompagnement de la mise en projets individuels des personnes précarisées. L'optique étant toujours de se positionner, de suite ou dès que possible, en tant qu'acteur de seconde ligne.

C'est dans cette perspective que l'asbl se présente également comme prestataire de services pour d'autres opérateurs sur d'autres territoires. Ce fut le cas avec la commune de Saint Nicolas où une transposition d'une partie de l'observatoire s'est déroulée et avec le CLPS de la province de Luxembourg en termes d'adaptation de l'outil répertoire. Expérimentation et modélisation sont donc les maîtres-mots de l'association pour le futur...

## **Pour en savoir plus**

### **Contacts**

Optim@ asbl

Place communale 7

4100 Seraing

Tél : 04/385 13 99

E-mail : [optima@optima-obs.org](mailto:optima@optima-obs.org)

Site : [www.optima-obs.org](http://www.optima-obs.org)

Ateliers « quartiers »

Ateliers « Précarité », « Décrochage  
Scolaire », « Santé Communautaire » et  
« Autonomie »

Animés par

Jean-Christophe Maisin, chef de projet  
de la cellule quartier Optim@

04/385 13 99

[jc.maisin@optima-obs.org](mailto:jc.maisin@optima-obs.org)

Betty Ludwig, service médiation scolaire  
de la Communauté française.

04/337 20 64

[langefrancine@ibelgique.com](mailto:langefrancine@ibelgique.com)

Isabelle Doneux, maison médicale  
d'Ougrée

04/337 80 80

[doneuxisa@laposte.net](mailto:doneuxisa@laposte.net)

Atelier Emploi

Animé par Concetta Cusumano, CPMS  
libre Liège 2

04/252 15 63

[conce.cucumano@belqacom.net](mailto:conce.cucumano@belqacom.net)

Atelier Logement

Animé par Aurore Urbano, chef de projet  
de la cellule emploi Optim@

04/385 13 99

[aurore.urbano@optima-obs.org](mailto:aurore.urbano@optima-obs.org)

Le jardin communautaire

Michel Nejszaten

Place Cardinal Mercier 16

4102 Ougrée

04/336 60 17

Photos d'Hier et d'aujourd'hui

Franck Gérard, animateur quartier  
Optim@

04/385 13 99

[frank.gerard@optima-obs.org](mailto:frank.gerard@optima-obs.org)

Centre de délassément de la rue des  
Glycines 26

4102 Ougrée

04/337 57 37

Danse orientale, tous les vendredis à partir de 13 heures

Khadija

115 rue de Bonnelles

4102 Ougrée

04/337 57 37

**Atelier maquillage** tous les mardis de 12 à 15h

Les mercredis du scrabble de 10 à 12h

115 rue de Bonnelles

04/337 57 37

**La Tricoudrie** tous les mardis et jeudis de 9h30 à 12 heures

Rue des Glycines 26

4102 Ougrée



Réseau Européen d'Intelligence  
Territoriale

Par le site Optim@ [www.optima-obs.org](http://www.optima-obs.org)

### **Bibliographie**

- Stratégie mondiale de la santé pour  
tous d'ici l'an 2000 OMS Genève – 1981  
– extrait

- Rapport d'activités [Optim@](#) 2003

- Bulletin trimestriel n°12 de  
l'Observatoire

Sérésien – [Optim@](#) – janv-fév-mars  
2004

- Le p'tit journal Biez du Moulin –  
[Optim@](#) – décembre 2003 et mars 2004

- Farde de presse inauguration [Optim@](#)  
- mai 2004

Crédits photos et illustrations : ©  
Optim@asbl. Utilisées vec autorisaion.

## **La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ?**

Labiso.be est un espace interactif. Sur le site Internet <http://www.labiso.be>, vous trouverez un forum qui vous permettra de déposer vos impressions de lecture. Réactions à chaud ? Avis divergent sur une idée défendue par cette expérience ? Projets semblables à mettre également en évidence ? Liens à faire avec l'actualité ? Témoignage ?

N'hésitez pas. Le micro vous est ouvert...

## **Le laboratoire des innovations sociales et de santé, c'est :**

### **Ecrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé**

Présenter son action au delà d'un rapport d'activités, d'un dossier de subvention ou d'une prise de parole publique, c'est une manière de se positionner autrement par rapport à l'extérieur, de décrire ses pratiques professionnelles sous un autre jour. C'est aussi s'extirper du quotidien et prendre le temps de la réflexion : qui est-on, que fait-on, quel sens a l'action... ?

L'équipe de journalistes de Labiso propose cette démarche d'écriture voire même de co-écriture. Concrètement, en fonction des attentes et de la disponibilité des équipes, plusieurs scénarios peuvent

naître de la rencontre avec un journaliste spécialisé. Rédaction par nos soins sur base d'entretiens et de documents, accompagnement dans l'écriture d'un membre de l'équipe tenté par le travail, écriture à quatre, huit ou douze mains, mise en valeur de productions internes... Tout est possible.

### **Editer dans une collection de livres numériques**

Avec Labiso, la démarche d'écriture se prolonge et se matérialise en une publication d'un livre numérique, partie d'une collection de « *cahiers* ». Ces petits bouquins, téléchargeables gratuitement sur Internet, peuvent être imprimés, lus à l'écran, compulsés à l'envi. La Toile offre l'avantage d'occuper un espace d'expression et de visibilité aux possibilités infinies. Les cahiers numériques sont recyclables sur n'importe quel site web et d'une formule

plus souple que les éditions papiers. Même si l'accès aux nouvelles technologies et à Internet n'est pas encore égal pour tous, investir cet espace d'expression c'est aussi être au plus près des nouvelles réalités sociales, des nouveaux besoins, des nouvelles formes de pauvreté

**Echanger pour s'inspirer,  
décloisonner, innover**

L'ambition est là : favoriser l'échange sur les pratiques et le décroisement entre professionnels, stimuler les démarches innovantes. Une fois sur la Toile, les effets des « cahiers » sont entre les mains des équipes et des lecteurs. Si les équipes ont trouvé intérêt à faire le point, ont modifié leurs pratiques ou déterminé un nouveau projet..., les lecteurs eux, peuvent faire des liens entre différents types d'interventions, s'interroger sur les modèles et, nous le souhaitons,

s'interpeller les uns les autres. C'est en tout cas loin des codes de « bonnes pratiques », des grands'messes institutionnelles, que Labiso propose le premier terme de l'échange.

## **Labiso, cela peut aussi être :**

Certains services, certaines associations ont fait le pari de l'Internet comme outil de visibilité, de travail en réseau, d'échanges sur les pratiques. Ils sont conscients des énormes possibilités que leur offre la Toile : devenir émetteur/producteur et non plus seulement consommateur/récepteur.

Le recours aux nouvelles technologies de la communication est conçu ici comme un outil au service du travail social et de ses travailleurs.

Si la démarche de Labiso montre des effets très positifs, elle est aussi de celles qui nécessitent une adaptation continue, un questionnement permanent, notamment du fait du support qui la sous-tend. Un support, l'Internet, dans lequel il est intéressant que les



professionnels de terrain des secteurs de l'aide aux personnes investissent pour l'alimenter de contenus pertinents et mobilisateurs.

Les cahiers du Laboratoire des innovations sociales sont publiés sur le site Internet <http://www.labiso.be> sur lequel on retrouvera toutes les informations relatives au projet, ainsi que des réactions à ce cahier. La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I). Ce cahier a été rédigé par Pascale Hensgens (AlteR&I), avec l'appui d'Édith Bodson, sur la base de rencontres avec Jean-Marie Delvoye, Jean-Christophe Maisin, Aurore Urbano et Frank Gerard, et achevé le 28 septembre 2004.

<b>Labiso@alter.be</b>
------------------------

Pascale Hensgens : 0494 14 82 42.

Catherine Daloze : 02 541 85 22