

## 6. Faire découvrir au citoyen les services susceptibles de l'aider dans son parcours d'insertion

### 1. Contexte et description

Fin 2013, les partenaires fondateurs de la Maison de l'emploi d'Andenne (FOREM, CPAS, Ville d'Andenne) réalisent un bilan socio-économique du territoire couvert par la MDE (*Andenne, Gesves, Ohay*). La finalité de cette analyse est d'établir 3 axes prioritaires à travailler dans les 5 années à venir.

Un des 3 axes choisis par les différents partenaires de l'ISP andennais est le travail avec le public le plus éloigné de la formation, de l'emploi, le public en décrochage de liens sociaux. Ce public est extrêmement difficile à mobiliser que cela soit pour recevoir des informations, pour se former, pour se présenter à un rendez-vous, etc.

*Qui est-il ? Comment fonctionne-t-il ? Quels sont ses centres d'intérêts ? Quelles méthodes utiliser pour le rencontrer ?* Voilà une partie des questions que les partenaires se posaient.

La tâche n'étant pas simple, les partenaires ont réfléchi à un mode de fonctionnement différent, spécifique à ce public. Un groupe de travail s'est donc constitué pour œuvrer sur ces questions. Il était nécessaire de penser autrement et de faire preuve de créativité. Ils ont alors eu l'idée de créer un jeu dont les objectifs étaient de faire mieux connaître Andenne au niveau des services ISP et sociaux, de découvrir ce que ces publics connaissent de la commune (informations, ressentis, vécu...), mais aussi de créer un premier contact plus « sympathique » avec ces publics soumis à de multiples pressions et tensions.

### 2. Publics cibles

Les Andennais se trouvant « à l'arrêt » dans leur parcours d'insertion, ne connaissant pas assez leur lieu de vie et les services qui leur sont offerts.

Les personnes sont envoyées par des travailleurs (AS du CPAS, conseillers ALE, conseillers MdE...) les rencontrant dans leur quotidien professionnel.

### 3. Parties prenantes

- Les partenaires du groupe de travail «insertion sociale» réunissant le FOREM, l'ALE, l'Ecole industrielle d'Andenne, le SAIHA (Service Accompagnement AVIQ), Afico (Cisp) et le PCS (Service Emploi et ISP de la Ville d'Andenne) ;
- Des partenaires extérieurs qui ont aidé dans les phases de testing du projet comme le CPAS, l'Envol à Andenne CISP (Centre d'alphabétisation pour adultes) ;
- Le SPW pour le support cartographique.

### 4. Mise en œuvre

- Définir les objectifs du groupe de travail ;
- Trouver un support/une méthode qui permet l'atteinte des objectifs ciblés ;
- Définir les services qui devaient être présentés dans le jeu ;
- Récolter informations et photos afin de créer la fiche de chaque service ;
- Trouver un support cartographique ad hoc permettant une lecture simple de la carte ;
- Définir la chronologie des actions dans le jeu et leurs objectifs ;
- Présenter le jeu aux partenaires relais et entendre leurs questions, leurs demandes d'éclaircissements ;
- Définir la méthodologie pré et post jeu ;
- Tester le jeu avec des groupes pré constitués qui peuvent faire un retour ;



- Adapter le jeu suivant les remarques faites pendant les essais ;
- Faire une recherche de graphistes qui pourraient formaliser le jeu - établir le coût ;
- Faire les mises à jour au niveau des fiches ;
- Présenter à différents services le jeu afin de créer des partenariats ;
- Assurer la promotion du jeu auprès du CPAS et des autres services sociaux du territoire.

## 5. Conditions de réussite

- Impliquer réellement les assistant(e)s social(e)s du CPAS pour sensibiliser le public et les convaincre de participer à une séance de jeu ;
- Imposer un pré-requis pour participer au jeu : pouvoir parler et comprendre le français, pas forcément en expert, mais il faut pouvoir comprendre les différents échanges et y participer ;
- Prévoir une équipe de 2 animateurs, un est chargé de l'animation, l'autre vient en aide aux personnes en difficulté de lecture et est aussi plus attentif à la communication non verbale des participants du groupe ;
- Accorder de l'importance à la qualité de l'accueil, à l'écoute et le respect de la parole de chacun afin de créer un climat de confiance ;
- Ne pas mettre tous les services sociaux présents sur le territoire, cibler selon le thème et les besoins prioritaires. Par contre, certains services sont d'utilité publique comme le service population de la commune, les aides alimentaires, le service des logements sociaux, le service communal qui gère les crèches, etc.
- Fournir aux participants des fiches (informations et contacts) pour les

services qui les intéressent et/ou la possibilité d'obtenir directement un rendez-vous avec ce service afin de poser leurs questions.

## 6. Pratique exemplative

Sur la **Commune d'Andenne**, les partenaires ISP ont développé un jeu de plateau, constitué d'une carte d'Andenne reprenant l'ensemble des lieux, institutions, services qui peuvent avoir un intérêt pour les demandeurs d'emploi. Ils y ont ajouté des fiches de présentation des services présents dans le jeu. Ainsi, si un participant est particulièrement intéressé par une aide, il reprend juste le service dont il a besoin. C'est aussi un choix pratique car pour une mise à jour, il est plus facile de changer une fiche qu'un guide social complet. En outre, un guide d'animation est fourni aux personnes désireuses de proposer l'animation, ainsi qu'un argumentaire à destination des partenaires qui sensibilisent le public à l'intérêt du jeu.

### Contact 1 :

Commune/association : PCS de la Ville d'Andenne

Nom : Corinne WYARD

Téléphone : 085/84.95.37

Mail : [corinne.wyard@ac.andenne.be](mailto:corinne.wyard@ac.andenne.be)

### Contact 2 :

Commune/association : Asbl L'Envol à Andenne

Téléphone : 085/25.15.69

Mail : [lenvol@andenne.be](mailto:lenvol@andenne.be)

