

## 1. Mettre en place un atelier vélos

### 1. Contexte et description

Il s'agit de faciliter l'accès au vélo pour tous, ce qui permet une autonomie de la personne dans le cadre de ses déplacements, qu'elle soit actrice de sa mobilité et cela à un moindre coût. Le vélo est également un mode de déplacement beaucoup plus rapide qu'à pied. Un tel atelier vise la réparation et l'entretien du vélo et peut également constituer pour les plus jeunes un premier contact, un lieu d'apprentissage en vue d'exercer la profession de vélociste et incitera peut-être ceux-ci à s'orienter vers une formation en gestion donnée par l'IFAPME ou le CEFA. L'activité, de par elle-même, procure un sentiment de satisfaction et de valorisation à l'issue de la réparation du vélo. Elle permet aussi de tisser des liens lors de l'échange des conseils pratiques, un transfert de savoir et de régler par soi-même les pépins techniques de base que l'on rencontre en roulant à vélo.

Cette action participative peut être considérée comme une bonne pratique car elle renforce la cohésion sociale et évite le gaspillage par la réutilisation et

la revalorisation de vélos. En parallèle à ces ateliers peuvent se tenir des formations à l'apprentissage du vélo, au code de la route, à la lecture des cartes routières, des ateliers de customisation des vélos. Toutes ces activités vont permettre de développer les compétences des apprenants qui s'inscrivent dans une démarche personnelle qualifiante. Au travers de la mise en place des ateliers vélos et des autres activités liées au vélo, c'est la santé même des citoyens qui s'en trouve améliorée. Cela favorise notamment la pratique du sport et le bien-être qui en découle.

### 2. Publics cibles

Les personnes précarisées et/ou éloignées des solutions de mobilité classiques, des habitants de quartiers de logements sociaux, les personnes en formation alpha, les stagiaires en insertion de la Régie des quartiers, des personnes handicapées... Toute personne n'ayant pas ou peu de pratique du vélo.



## 3. Parties prenantes

- Le Plan de cohésion sociale au travers de ses travailleurs sociaux.
- La Société de logement de service public par la mise à disposition d'un local.
- Différentes collectivités actives dans le secteur du vélo et/ou du handicap (par ex : L'asbl Pro-vélo, l'asbl GRACQ, l'asbl La Cordiante...) afin d'assurer les formations ou l'encadrement des apprenants.
- L'asbl Lire et Ecrire pour son soutien lors de l'apprentissage.
- La Région wallonne via le projet de commune pilote « Wallonie, ville cyclable ».
- Le Service d'Aide à la Jeunesse soit en tant qu'initiateur du projet ou en tant que partenaire.
- L'Intercommunale de gestion des déchets qui remet les vélos à disposition à la suite des collectes effectuées dans ses parcs à conteneurs mais aussi la Police et le service des Travaux.

## 4. Mise en œuvre

- Mise à disposition par la Société de logement de service public d'un local au sein d'un quartier de logements sociaux par le biais de la signature d'une convention de mise à disposition. Le local peut être également mis à disposition par un autre acteur local (commune, Maison de jeunes...).
- Désignation d'une personne chargée de la formation.
- Constitution d'un groupe d'apprenants (maximum 10 personnes).
- Etablissement d'un horaire d'activités régulier.
- Obtention d'un brevet par les participants à l'issue de la formation.
- Distribution de vélos aux participants ayant obtenu leur brevet.

## 5. Conditions de réussite

- Veiller à ce que le local soit bien situé, de préférence au sein d'un quartier de logements publics et qu'une quantité importante de vélos et d'outils puisse être stockée.
- Matériel adéquat et de bonne qualité mis à disposition et pièces de rechange de récupération à bas prix disponibles.
- Qualité pédagogique de l'encadrant.
- A l'atelier de réparation de vélos doit être idéalement adjoint un atelier de vente de vélos à prix démocratique et une formation à la conduite du vélo devrait être prévue.
- Communication sur l'atelier via Facebook, une brochure informative sur les activités du quartier, le bulletin communal.
- Présence pérenne des acteurs principaux basée sur une relation de confiance et de réciprocité.
- Bénéficier de fonds suffisants lors du lancement du projet (espace de stockage, espace d'atelier, achat d'outils, défraiement des bénévoles...).
- Renouveler les partenariats pour attirer les nouveaux apprentis.

## 6. Pratique exemplative

La Ville d'**Ottignies-Louvain-La Neuve** loue les anciens bureaux de l'Immobilière publique du Brabant wallon et le garage y attenant. Le bâtiment principal occupe le rôle de maison associative dans laquelle sont réunies plusieurs associations (Alpha, job coaching, EDD...) tandis que le garage et les caves servent à lancer un atelier de réparation de vélos. Cet atelier est actuellement pris en charge par l'asbl La Cordiante qui intègre à l'atelier des personnes porteuses d'un handicap. La Ville récupère des vélos, les répare et les revend à un prix démocratique situé entre 20 et 80 euros. Le Gracq propose aussi des ateliers de soutien à la réparation des vélos en vue de former ceux qui le souhaitent aux petites réparations auxquelles chaque cycliste doit pouvoir faire face.



## 2. Mettre en place un taxi social

### 1. Contexte et description

Le taxi social est un système ayant pour but de permettre au public précarisé de se déplacer. Il vient généralement en complément d'autres systèmes de taxis sociaux et ce, afin d'élargir l'offre existante sur une commune. L'objectif est de permettre aux personnes d'accéder à divers services : soins de santé, démarches administratives, courses alimentaires ou diverses, entretien d'embauche ou formation, visite de logement ou déménagement ou encore accès aux activités culturelles. Divers systèmes existent : la commune ou le PCS peuvent créer un taxi social ou souscrire à un abonnement à la Centrale des moins mobiles de l'asbl Taxistop ou encore proposer les deux services. Le service peut aussi être développé par une association ou une IDESS (Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale). La marche à suivre diverge cependant légèrement selon l'opérateur de l'action. Les trajets peuvent être réalisés soit par un chauffeur engagé pour cette mission, soit par des bénévoles souhaitant rendre service.

Le choix du véhicule diverge selon le type de taxi social : la commune peut en mettre un à disposition du chauffeur engagé, un sponsoring via les commerçants de la commune peut être proposé, ou les chauffeurs bénévoles peuvent utiliser leur véhicule personnel et être indemnisés pour les kilomètres parcourus.

### 2. Publics cibles

Le public cible est constitué des personnes précarisées ou isolées rencontrant des difficultés de mobilité occasionnelles ou permanentes. Il est donc primordial que le tarif proposé par le taxi social soit abordable pour tous ou à tout le moins adapté aux revenus de chacun.

### 3. Parties prenantes

Les parties prenantes peuvent varier selon le type de taxi social mis en place. Voici les plus courantes :

- communes ;
- CPAS ;
- asbl Taxistop ;
- acteurs locaux : par exemple ASBL Bon pied Bon Œil et Taxi Seniors à Hannut.

### 4. Mise en œuvre

- Définition du besoin sur la commune : combien de personnes sont concernées par un taxi social ? Quel type de trajets seraient à effectuer (de jour ou plutôt en soirée, etc.) ? Combien de chauffeurs bénévoles ou non faudrait-il recruter ? Quelle tarification appliquer ?
- Définition du budget disponible : la commune peut-elle fournir un véhicule ? Si non, une société (telle Visiocom) accepterait-elle un sponsoring ? La commune peut-elle engager un chauffeur (Ale par exemple) ou faut-il faire appel à des chauffeurs bénévoles ? Un membre du personnel communal peut-il organiser la centrale de réservation des trajets ? La centrale des moins mobiles proposée par l'asbl Taxistop fonctionne uniquement avec l'aide de chauffeurs bénévoles. D'autres systèmes reposent sur une alternance de chauffeurs ALE et de bénévoles et il en est aussi ainsi pour les standardistes.
- Coût du transport : pour qu'un transport de personnes au moyen d'un véhicule de petite capacité (8 places + chauffeur maximum) soit qualifié de «service de transport d'intérêt général» - plus communément appelé «taxi social», le coût du transport ne doit pas excéder 0.3518/km ou un forfait égal à 2.50 € la course.
- Contacter le SPW en vue de compléter une déclaration d'activités (formulaire en ligne), et éventuellement de demander un agrément (sachant que les pouvoirs publics sont agréés d'office, mais qu'ils doivent tout de même déclarer leur activité, alors que le service de transport d'intérêt commun (STIG) privé doit faire une demande d'agrément) (<http://mobilité.wallonie.be/home/je-suis/un-citoyen/en-taxi/services-et-solutions/reglementation.html>).
- Définir une personne de référence pour la gestion des appels, le recrutement des chauffeurs, la rédaction de courriers et la gestion de trajets.
- Recrutement du chauffeur ou des chauffeurs bénévoles.
- Dans le cas de la centrale des moins mobiles : signature de la convention avec Taxistop et formation de la personne en charge des réservations.
- Organisation de la communication via le bulletin communal, les partenaires, le bouche-à-oreille, affichage, séance d'information, etc.



## 5. Conditions de réussite

La flexibilité du ou des chauffeurs est un paramètre important dans la réussite du système. En effet, les trajets réalisés étant divers, ils ne peuvent pas toujours se dérouler uniquement dans les heures de bureau. Une organisation précise quant aux réservations de trajets est capitale : il est préférable que les trajets soient réservés au moins un ou deux jours à l'avance afin de permettre une planification efficace.

Dans le cas de chauffeurs bénévoles, il est important de recruter un nombre suffisant de chauffeurs afin de ne pas les épuiser en appelant systématiquement les mêmes personnes.

Une cohésion entre les chauffeurs et standardistes éventuels est importante. Elle leur permet d'échanger, de partager leurs expériences tout en laissant place aux propositions d'amélioration. Pour créer cette cohésion, des rencontres régulières sont idéales, par exemple une fois par an.

Enfin, si d'autres partenaires en mobilité sont présents sur la commune, l'idéal est de travailler en partenariat en proposant des offres complémentaires et en réduisant autant que possible les coûts (par exemple, une seule centrale téléphonique pour plusieurs opérateurs de transport comme c'est notamment le cas à Namur).

## 6. Pratiques exemplatives

**Pcs de Châtelet** : le PCS travaille en partenariat avec l'asbl Taxistop avec laquelle il a signé une convention pour le service de la Centrale des Moins Mobiles. Le PCS a donc bénéficié du logiciel développé par l'asbl et d'une formation adéquate. Les bénévoles ont été recrutés par le PCS et plusieurs séances d'information ont été organisées à destination des citoyens concernés.

**Hannut « Allo Taxi »** : la Ville de Hannut propose le service « Allo Taxi ». Le véhicule a été acheté par la ville et mis à la disposition du PCS. Le système fonctionne avec des chauffeurs et deux standardistes bénévoles et l'ALE. Le service rencontre un franc succès et ne peut d'ailleurs combler toutes les demandes.



*Je cherchais une activité bénévole pour mettre à profit mon temps libre. J'ai vu une annonce pour la Centrale des Moins Mobiles et je suis directement allé me présenter. Nous rendons service à des personnes qui ont des difficultés à se déplacer et n'ont pas beaucoup de moyens, c'est pour cela que nous sommes là.*

Albert, CMM Jette



### 3. Mettre en place un bus vers un marché de l'entité ou de taille plus grande situé sur une autre commune

#### 1. Contexte et description

Certaines personnes précarisées ou situées dans des villages ruraux périphériques ne disposent pas d'un véhicule personnel ou éprouvent des difficultés à trouver une solution à se déplacer. Elles peuvent parfois avoir également une mobilité réduite (déplacement à l'aide d'une tribune, de béquilles ou d'une canne). Toutefois, elles souhaitent néanmoins se rendre au marché qui n'est pas spécialement bien desservi par les transports publics. Aussi, un bus de marché apparaît comme une alternative utile permettant à ces citoyens non seulement d'avoir facilement accès à un marché et éventuellement aussi à d'autres commerces du centre ville, à des services publics tels que la commune, le C.P.A.S, le Centre culturel, la bibliothèque... mais aussi de combattre l'isolement en leur permettant de tisser de nouveaux liens en toute convivialité par le biais notamment du partage d'un café, d'un potage et d'une collation dans un espace d'accueil proche du centre. Les liens tissés font que les personnes se contactent également entre elles en dehors de cette activité.

#### 2. Publics cibles

Les personnes précarisées, principalement les personnes âgées situées dans les communes rurales ou les quartiers sociaux délocalisés, mais il peut s'agir également de personnes isolées de tout milieu social.

#### 3. Parties prenantes

- Le Plan de cohésion sociale qui impulse, coordonne le projet, recueille les inscriptions et assure le transport des citoyens.
- Toute institution qui peut mettre à disposition un local d'accueil qui serait situé à proximité du marché et pourrait assurer l'encadrement général de l'accueil du public et de l'autogestion de l'espace (disposition du local, préparation du café, du potage et de la collation).
- Le CPAS qui apporte une expertise et assure le suivi de l'action. Ses services d'aide familiale et de repas à domicile relaient également toutes les



*Pour moi, c'est parfait parce que sinon, je ne saurais pas sortir pour venir au marché, voir quelques connaissances. Le GEB (asbl d'éducation permanente partenaire du projet-pilote), c'est très bien, ils sont très accueillants, on est toujours bien servi avec le sourire... je trouve ça très bien.*

Marie-Thérèse, de Braine-le-Comte

informations utiles au public cible concernant l'organisation de ce service.

- Le service mobilité peut apporter une expertise et une contribution technique par le biais d'une ordonnance de police pour préserver un emplacement de parking à proximité du local d'accueil et intégrer cette action dans une politique globale de mobilité dans la commune.
- Les personnes de référence des maisons de quartier, des résidences pour personnes âgées, des quartiers sociaux et des participants réguliers de la navette contribuent à la promotion de cette action auprès de leur public.
- L'ALE par la mise à l'emploi d'une personne pour conduire le véhicule.
- Le service technique de la Ville qui assure la mise à disposition et le suivi de l'entretien du véhicule.

#### 4. Mise en œuvre

Les personnes peuvent être prévenues par courrier des jours de marché ou par flyers transmis par un des partenaires de l'organisation du transport. Celles-ci s'inscrivent suivant leur convenance auprès du Service Cohésion sociale. Un accompagnement de ces personnes peut être assuré pour éventuellement les aider à transporter leurs courses.



Il peut être envisagé que les courses soient déposées dans le local d'un partenaire proche du marché et qu'un arrêt soit prévu sur le chemin de retour pour embarquer leurs achats.

Le parcours de ramassage s'élabore en fonction de la localisation des participants. Ces derniers sont avertis individuellement (la veille au plus tard) de l'heure approximative du passage de la navette.

Le transport gratuit ou à coût réduit peut s'organiser toutes les semaines ou tous les 15 jours et prévoir un ramassage entre 9h et 10h et un retour entre 11h et 12h.

Une contribution symbolique peut être suggérée pour les boissons et collations à l'espace d'accueil par le biais d'une tirelire.

A cet espace d'accueil « Pause café », des affiches peuvent circuler pour informer le public des prochaines activités annexes.

## 5. Conditions de réussite

- Un mini-bus (camionnette) permettant de véhiculer des personnes présentant des difficultés à se déplacer.
  - Un chauffeur régulier et deux conducteurs de remplacement. Le chauffeur peut être issu de l'équipe PCS.
- Cibler le public qui pourrait être intéressé par le service et établir des critères de priorité (personnes qui ont des difficultés de déplacement ou qui n'ont pas de voiture ou s'appuyer sur l'expertise du CPAS, des maisons de quartier, des résidences de repos, des éducateurs de rue.
  - Effectuer des tournantes pour contenter le plus de personnes possible, effectuer de la publicité mais pas trop car il y a un risque d'être submergé de demandes. Or, le nombre de places est limité et peut être variable suivant le véhicule utilisé.
  - Assurer une régularité du service.
  - Le coût du service doit être abordable.
  - Permettre à la personne véhiculée de s'adjoindre le service d'un(e) accompagnateur (trice).

## 6. Pratique exemplative

Le PCS de **Braine-le-Comte** propose une navette de bus gratuite tous les jeudis matins entre 9h et 10h pour le trajet « aller » et entre 11h et 12h pour le trajet « retour au domicile ». Les inscriptions se font auprès du PCS ou du GEB (l'asbl Guidance et Entraide Brainoise). Le déplacement s'effectue du quartier des personnes véhiculées jusqu'au local du GEB où les citoyens sont accueillis dans un espace convivial autour d'un café ou d'un potage. Ils peuvent ensuite accéder au marché, aux commerces et aux services publics.



## 4. Mettre en place un Proxibus

### 1. Contexte et description

La mobilité est souvent plus compliquée à assurer dans les zones rurales. En effet, l'offre en transport en commun étant réduite, il devient parfois difficile, voire impossible de trouver des alternatives à la voiture personnelle. Pour lutter contre ce problème et permettre au public fragilisé de se déplacer, certaines communes ont mis sur pied un système appelé Proxibus.

Il s'agit en réalité d'une solution de mobilité à la demande spécifiquement adaptée au milieu rural et basée sur un partenariat entre le TEC et les communes intéressées.

L'objectif est donc de proposer à la population un service complémentaire à l'offre régulière et adapté à la ruralité en desservant les endroits isolés de la commune. Les habitants peuvent alors récupérer les correspondances vers les villes aux heures de travail et d'école et accéder à divers services (marché et permanence communale par exemple).

Ce service du TEC applique le même tarif que pour les transports réguliers, celui-ci variant selon le nombre de zones parcourues.

### 2. Publics cibles

Les personnes concernées sont essentiellement celles qui vivent dans les endroits les plus isolés (et donc non desservis) de la commune.

De manière générale, les communes rurales sont plus concernées par ce service qui propose une complémentarité avec l'offre existante.

### 3. Parties prenantes

- TEC.
- Communes.
- Le PCS peut constituer un relais important en matière de communication mais aussi concernant la réalisation du diagnostic de départ et l'évaluation des besoins sur la commune.

### 4. Mise en œuvre

- Etude des besoins en mobilité sur la commune et analyse de l'offre existante.
- Conclusion d'une convention avec le TEC.
- Octroi d'un budget communal pour les frais de fonctionnement du projet (notamment le salaire du chauffeur). Le bus étant mis à disposition par le TEC.

- Evaluation annuelle des arrêts et trajets effectués avec le TEC et avec les utilisateurs.
- Diffusion de l'information sur la commune : toutes-boîtes, informations sur le site internet du TEC (les horaires et itinéraires y sont proposés comme pour toutes les autres lignes) et sur le site internet communal, etc.

### 5. Conditions de réussite

Il est primordial qu'un tel système soit testé directement par les utilisateurs. La première chose à faire est d'amener le citoyen dans le Proxibus afin de lui montrer le fonctionnement et l'efficacité du système. Le bouche-à-oreille peut alors opérer (renforcé bien sûr par tous les autres moyens de communication).

L'implication des citoyens dans la mise en place du Proxibus ainsi que dans son évaluation est aussi très importante. Les utilisateurs ont leur mot à dire sur l'emplacement des arrêts, les trajets réalisés, etc.

Proposer des arrêts et des horaires adaptés est indispensable. Il est primordial de garder à l'esprit la complémentarité avec l'offre existante et l'importance de répondre aux besoins réels exprimés par les citoyens.

Le Proxibus peut être mis à disposition dans le cadre d'événements culturels ou autres afin d'en faire la promotion et de permettre aux citoyens de se déplacer dans un grand nombre de situations.

### 6. Pratique exemplative

Le Proxibus de la Commune de **Hastière** fonctionne depuis plusieurs années et son succès repose, entre autres, sur l'implication des citoyens et le bouche-à-oreille qui fut très efficace dans la diffusion de l'information. Le PCS tente de proposer la solution Proxibus pour un maximum de déplacements (vers événement, marché, etc.).



## 5. Proposer des scooters en location



### 1. Contexte et description

La mobilité est souvent un frein à l'emploi pour toute une partie de la population. Les demandeurs d'emploi sont encore très souvent confrontés à des difficultés pour se rendre à un entretien d'embauche, une formation, un stage ou tout autre rendez-vous professionnel.

L'une des solutions peut être de proposer des scooters en location au public fragilisé à un prix très abordable. Cette solution permet ainsi à des demandeurs d'emploi de se déplacer afin de réaliser les démarches nécessaires à la recherche active d'un emploi ou d'une formation.

Ce système de location s'accompagne souvent d'une formation du public précarisé aux questions de mobilité : comment se déplacer ? Quel coût cela représente-t-il ? Comment trouver des alternatives à la voiture personnelle ?

### 2. Publics cibles

Le public visé est essentiellement composé des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés de mobilité. Ces difficultés peuvent être d'ordre divers et notamment : manque de moyens, absence de transports en commun, horaires inadaptés, absence de permis de conduire.

Ce système peut aussi être mis à disposition de jeunes ayant besoin d'un moyen de transport pour effectuer un stage ou une formation.

### 3. Parties prenantes

- Commune.
- CPAS.
- Mobil'Insert.
- Dépannage.
- Secteur associatif en contact avec le public cible.
- Forem/maison de l'emploi.
- Compagnons bâtisseurs.

### 4. Mise en œuvre

Généralement, il est intéressant d'intégrer un service comme celui-ci dans une réflexion plus large sur la mobilité. Il est effet important de proposer des solutions variées au public intéressé.

Concernant la mise à disposition de scooters de location, la première étape est de se procurer les scooters. L'achat peut se faire via un subside (une commune a notamment pu bénéficier d'un subside de la Loterie Nationale à cet effet), ou avec des fonds propres.

Une autre solution consiste à travailler en partenariat avec une association ayant des scooters à disposition. C'est notamment le cas des Compagnons bâtisseurs qui mettent leurs scooters à disposition de partenaires dans le cadre d'une convention. L'achat est donc évité, tout comme l'est l'entretien et la recherche d'une assurance.

### 5. Conditions de réussite

Le coût de la location doit être adapté au public visé par ce service : s'il s'agit de personnes à la recherche d'un emploi ou d'une formation, le budget à consacrer à leur mobilité est souvent limité.

Les modalités de location doivent aussi être clairement stipulées et notamment le type de déplacements pour lesquels la location est autorisée (entretien d'embauche, formation, rendez-vous médical, etc.).

### 6. Pratique exemplative

Le PCS de **Sainte-Ode** ne propose pas directement de scooters en location, mais travaille en partenariat avec les Compagnons Bâtisseurs. L'un des partenaires du PCS recherchait une solution de ce type pour ses usagers, mais l'achat et les frais liés aux scooters étaient trop coûteux. Le partenaire fait donc appel aux Compagnons avec qui il a signé une convention. Un contrat conclu pour chaque location et le PCS en est averti. Dans le futur, le PCS de Sainte-Ode aimerait proposer cette solution plus largement sur la commune.





## 6. Créer et gérer un guichet unique fixe

### 1. Contexte et description

Les citoyens fragilisés sont de plus en plus amenés à solliciter des renseignements dans différents domaines (emploi, logement, santé, finances, justice) et à devoir accomplir des formalités administratives en vue de pouvoir bénéficier d'aides et de conseils judiciaires. Ils ont besoin d'être informés, conseillés, orientés, suivis et accompagnés. Ceux-ci ne savent finalement plus où s'adresser et sont renvoyés d'un service à l'autre. Aussi, il est intéressant de centraliser les informations tant en vue de décharger les services que de permettre d'assurer un meilleur suivi des demandes citoyennes. Plutôt que d'être aiguillés d'un service à l'autre, les citoyens peuvent entretenir une relation de confiance avec les personnes du guichet et être pris en compte dans la globalité des problématiques qu'ils rencontrent. L'action s'effectue par une mise en réseau des différents interlocuteurs associatifs et/ou institutionnels de telle sorte que l'orientation ou l'aide directe apportée au citoyen soient optimales, ce qui permet d'éviter une lassitude auprès de celui-ci et engendre un gain de temps dans les différentes démarches à accomplir. Ce service est véritablement un service de première ligne auprès duquel peut s'adresser tout citoyen.

### 2. Publics cibles

Toute personne en difficultés sociales, en urgence sociale.

### 3. Parties prenantes

- Les travailleurs sociaux du Plan de cohésion sociale qui peuvent orienter les personnes qu'ils rencontrent en rue vers le service d'accueil de 1<sup>ère</sup> ligne.
- Tous les travailleurs du Service Cohésion sociale (coordinateur, assistant social, toute personne qui assure une présence effective au sein de l'espace réservé à l'accueil) et les institutions, associations partenaires.

### 4. Mise en œuvre

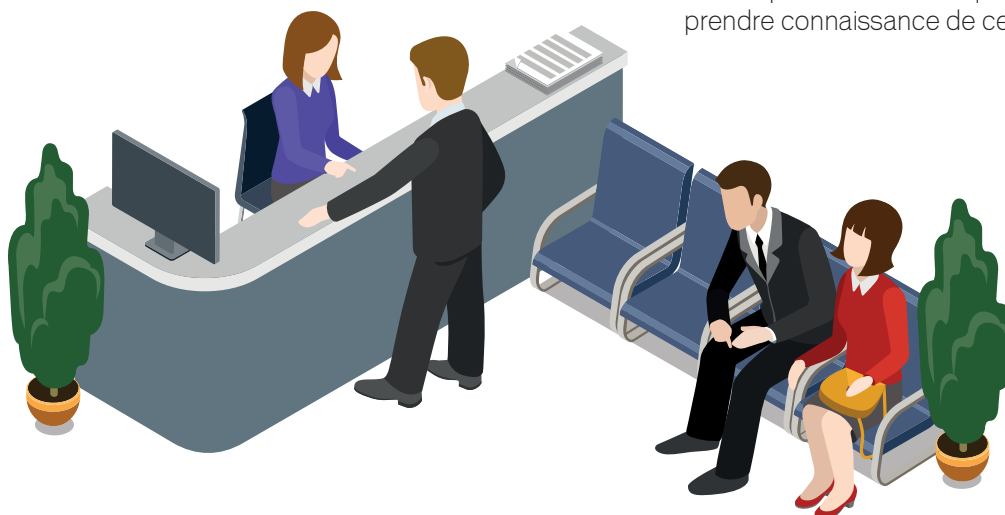
Le service mis en place doit être situé dans un lieu facilement accessible à tout public et aménagé de manière conviviale.

Une des conditions de ce type d'accueil, c'est la disponibilité et la présence effective à l'espace d'accueil. Il faut que les personnes soient au moins formées à l'accueil et à l'écoute et possèdent une bonne connaissance du terrain et du réseau associatif pour pouvoir orienter au mieux les personnes pour assurer un accueil individualisé et de confiance des citoyens. Elles veillent à orienter adéquatement les personnes et établissent des liens privilégiés avec différentes institutions, services...

L'idéal est que chaque travailleur social puisse être identifié par rapport à des thématiques bien précises.

Les permanences sont réalisées avec ou sans rendez-vous.

Il peut être envisageable que le lieu puisse également être mis à disposition d'autres associations quelques heures par semaine afin qu'un public différent puisse prendre connaissance de ce lieu d'accueil.



## 5. Conditions de réussite

- Beaucoup de disponibilité de l'équipe pour assurer une présence régulière et de reconnaissance de la spécificité du service par les partenaires associatifs.
- Un espace convivial.
- Une bonne collaboration avec les services, institutions, associations actives sur l'entité afin qu'ils soient partie prenante dans la mise à jour quotidienne des informations concernant leurs associations.
- Une veille informative quotidienne vis-à-vis des différentes thématiques pour lesquelles les citoyens s'adressent auprès de ce service.

## 6. Pratiques exemplatives

Le **Guichet social** de la Ville de **Nivelles** collabore avec l'ensemble des services et des associations nivelloises. L'équipe accueille les citoyens avec ou sans rendez-vous. Chacune des employées est en charge d'axes ou de thématiques bien définies du Plan de cohésion sociale. Il met également à disposition une partie de ses bureaux au service d'autres associations à raison de quelques heures par semaine, ce qui permet à un public plus large de prendre connaissance des lieux.

Le **Service d'accueil individualisé** de **Dinant** reçoit toute personne en difficulté avec ou sans rendez-vous. Il permet d'orienter, d'informer, d'accompagner et d'assurer un suivi des citoyens en toute confiance sur toute question liée à la santé, au logement, à l'emploi...

Le **Guichet unique** de la Ville de **Fleurus** assure le même type d'accompagnement, qu'il associe à des permanences en matière de pensions, de demandes d'allocations pour personnes handicapées ou d'autres avantages sociaux. Une décentralisation hebdomadaire du guichet est organisée dans chaque village.

Le **Guichet social** de la Commune de **Farciennes** a pour objectif d'assurer l'accompagnement des personnes dites précarisées, les personnes handicapées ou souffrant de problèmes de santé, les personnes âgées... Différents partenariats seront établis autour d'une Permanence Citoyenne, offrant ainsi à la population une aide plus spécifique et précise par rapport aux problématiques rencontrées. Le guichet développe également un projet de partage de savoirs avec des bénévoles.



# 7. Créer et gérer un guichet social itinérant

## 1. Contexte et description

En milieu rural, de nombreux citoyens éprouvent des difficultés pour se rendre à l'administration communale ou dans les divers services sociaux existants. En cause : l'étendue géographique de l'entité, le vieillissement de la population, la présence d'un handicap, l'offre de transport public insuffisante ou encore l'isolement ou la précarité de certaines personnes.

La mise en place d'un guichet social itinérant permet aux services d'aller directement à la rencontre des habitants les plus isolés et/ou fragilisés. Le côté « itinérant » peut prendre diverses formes : dans certaines communes, il s'agira d'une décentralisation des services au sein de locaux situés dans chaque village (maisons de village...); dans d'autres, le guichet sera réellement un bureau mobile totalement équipé, situé au sein d'un véhicule de type mobil-home ou bus.

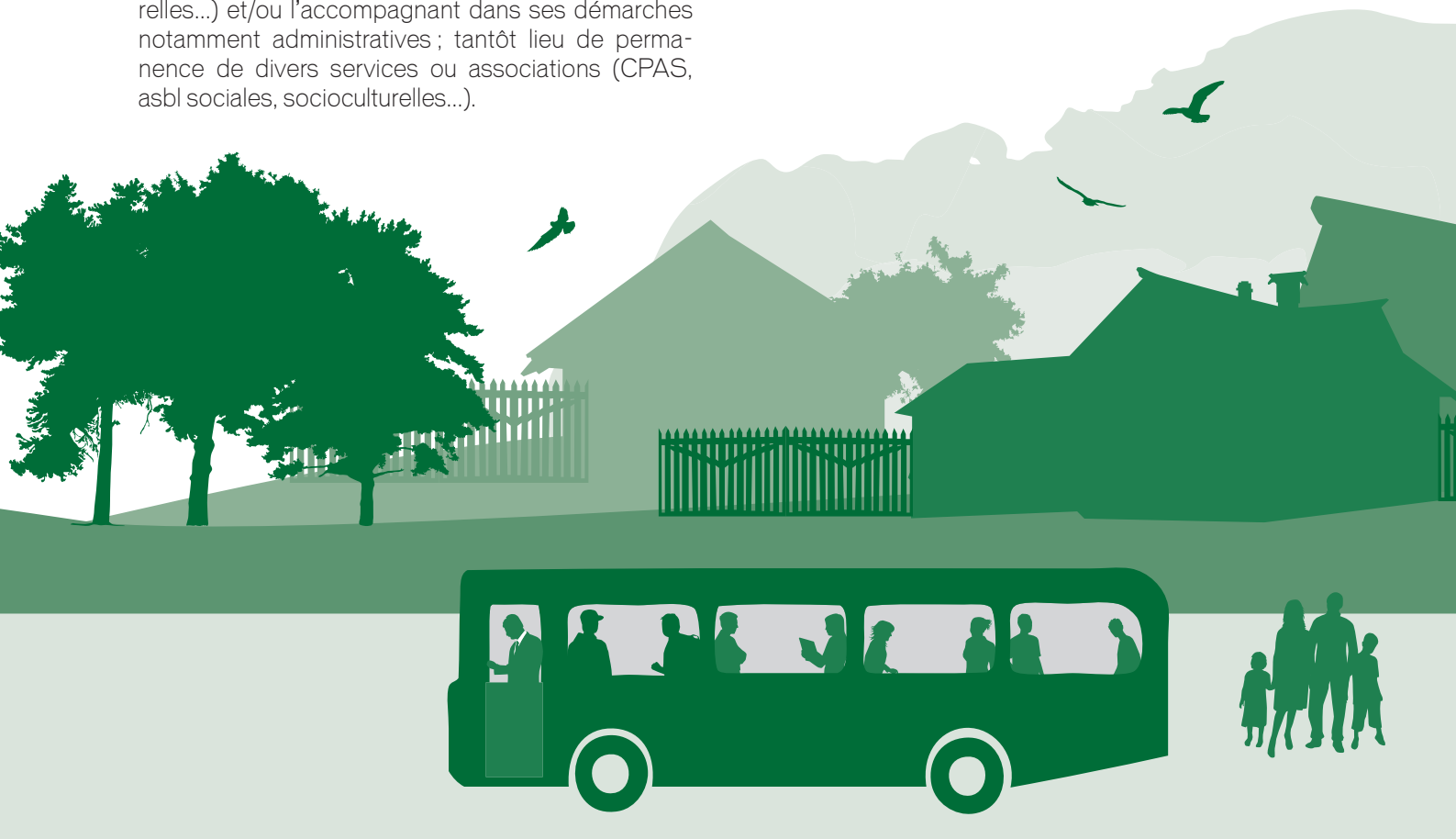
L'offre de services du guichet varie : tantôt guichet unique, renseignant toute personne demandeuse sur un maximum de sujets pouvant l'intéresser (insertion professionnelle, logement, santé, activités culturelles...) et/ou l'accompagnant dans ses démarches notamment administratives; tantôt lieu de permanence de divers services ou associations (CPAS, asbl sociales, socioculturelles...).

## 2. Publics cibles

Les guichets sociaux itinérants sont ouverts à tous. Ils s'adressent plus particulièrement aux personnes qui présentent des problèmes de mobilité, de précarité ou d'isolement engendrant des difficultés d'accès aux services sociaux.

## 3. Parties prenantes

Les guichets sociaux itinérants sont pour l'essentiel créés à l'initiative des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS). Cependant, pour qu'une décentralisation effective des services puisse avoir lieu, il est nécessaire qu'un maximum d'institutions et d'associations partenaires soient associées à cette démarche.



## 4. Mise en œuvre

- Définir le projet en fonction du type d'itinérance souhaité (décentralisation dans des locaux ou espace mobile): services participants, heures de passage ou de permanence, lieux desservis, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, prévoir un espace confidentiel pour les entretiens individuels, indicateurs d'évaluation...
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...
- Trouver un ou plusieurs locaux pour y organiser le guichet (et l(es) aménager), ou acquérir et aménager le véhicule nécessaire.
- Assurer une promotion claire et à large échelle du guichet itinérant.

## 5. Conditions de réussite

- Les personnes affectées à l'accueil et à l'accompagnement au sein du guichet doivent être disponibles, à l'écoute, compétentes; elles doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires.
- Assurer une ouverture ou un passage suffisant du guichet, un accueil convivial.
- Disposer d'un budget nécessaire pour le bon fonctionnement du service et l'entretien des locaux ou véhicules.
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en persuadant d'autres partenaires de se joindre à la dynamique ou encore en menant des activités attractives et pertinentes.

## 6. Pratiques exemplatives

Le *Mobiphil* du PCS de **Philippeville** est un bureau mobile multiservices accessible aux personnes à mobilité réduite, situé dans un mobilhome, qui se déplace dans les villages et les parcs résidentiels de l'entité. Les services accessibles actuellement sont le service social du CPAS et l'antenne sociale du Plan Habitat Permanent. A terme, ce sera un guichet unique qui renseignera sur diverses matières (insertion socioprofessionnelle, logement, santé, traitement des assuétudes, retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels).

Le PCS d'**Houyet** décentralise son espace citoyen au sein d'un ou plusieurs villages de l'entité. Outre les permanences de la Maison de l'Emploi, du Guichet de l'Energie..., l'espace citoyen assure un accompagnement en matière d'insertion socioprofessionnelle, un EPN, une aide au permis de conduire, diverses formations, mais aussi un soutien aux comités de quartiers et aux projets citoyens.

