

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 judicieux. 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^{ère} 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.

