

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.

