

VERANDER



ATELIER

DU CHANGEMENT

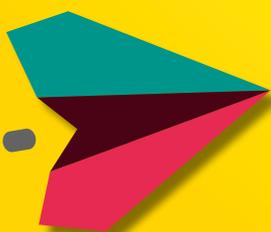
RÉUNION INTER-ZOGAB
(ZORGZONE ONDERSTEUNINGSGROEP/
GROUPE D'APPUI AU BASSIN)

Octobre 2023



INTER-ZOGAB ONTMOETING
(ZORGZONE ONDERSTEUNINGSGROEP/
GROUPE D'APPUI AU BASSIN)

Oktober 2023



Général

- Deuxième rencontre réunissant les 5 Groupes d'Appui aux Bassins
- Temporalité : après chaque cycle des ateliers du changement (dans ce cas-ci : 5 ADC en octobre)
- Objectif : collectiviser les retours d'expérience et partager les attentes. Elle doit également permettre de mettre en avant les spécificités de chaque bassin et de définir les éléments qui devront être communs.
- Participants : 38 personnes

Participants

■ **GAB Nord-Est** : Anne-Françoise Antenne Santé mentale, Dorien BruZEL (excusée), Evelyne CBCS, Floriane Coordi Sociale 1140, François Coordi Sociale 1130 (excusé), Gaétane Brusano, Joachim Ambassadeur PPL (excusé), Lode BruZEL, Nathalie Coordi Sociale 1030, Redouane Coordi Sociale 1210 (excusé), Yves Coordi prom/prév.

■ **GAB Centre-Ouest** : Ester BruZEL, François Coordi Sociale 1000 (excusé), Frank Ambassadeur PPL, Gaétane Brusano, Ilse Antenne Santé Mentale, Julien Coordi sociale marolles (excusé), Karine CBCS, Myriam Coordi Sociale 1080, Patrick Antenne Santé Mentale, Tania Coordi Sociale 1070, Véronique Coordi prom/prév.

■ **GAB Sud-Est** : Amélie Antenne Santé mentale, Antoine Coordi sociale 1200 (excusé), Chloé Ambassadrice PPL, Daphné Coordi sociale 1150 (excusée), Elsa Brusano, Federica Coordi sociale 1160, Louise Coordi sociale 1200, Moira coordi prom/prév, Silke BruZEL (excusée), Valentina CBCS.

■ **GAB Sud** : Aurélie Coordi prom/prév, Barbara Coordi Sociale 1060, Bettina BruZEL (excusée), Catherine Coordi Sociale 1180 (excusée), François Antenne santé mentale, François Coordi sociale 1000 (excusé), Gaétane Brusano, Marie-Catherine Coordi Sociale 1170, Marion CBCS, Michel Ambassadeur PPL, Paola Coordi Sociale 1190, Pierre-Michel Coordi Sociale 1050.

■ **GAB Nord** : Alice Brusano (excusée), Amadou Coordi prom/prév, Amélie Ambassadrice PPL, Amina Coordi sociale 1090, Cédric Coordi sociale 1081, Christophe Coordi sociale 1090 (excusé), Dorrit BruZEL (excusée), François Coordi Sociale 1020 (excusé), Isabelle Coordi Sociale 1082 (excusée), Jacques CBCS, Mathieu Coordi sociale 1083 (excusé), Sophie Coordi sociale 1082 (excusée), Sylvie Antenne santé mentale (excusée).

■ **Appui régional**: Julie Brusano, Valentine Brusano, Gaétane Brusano

■ **Bassin à préciser** : Anaïs Brusano, Christopher Brusano

Sud-Est (5/10)

Auderghem, Etterbeek, Woluwe-Saint-Lambert,
Woluwe-Saint-Pierre

- L'objectif à atteindre lors de l'ADC était clair pour tous
- Moment très concret + équilibre entre contenu et informel
- Pas eu de brise-glace, OK vu le petit nombre de participants. Mais si plus de personnes, c'est une idée inspirante des autres bassins à dupliquer
- Défi : comment raccrocher des nouveaux, tout en tenant compte de ce qui a été fait + que ce ne soit pas trop redondant pour les autres
- Une commune non représentée (1040) tant dans l'ADC que dans le ZOGAB > comment garantir une participation de l'ensemble du bassin ?
- Besoin de réfléchir à l'articulation entre bassins, surtout au niveau de communes limitrophes, car acteurs de 1040 collaborent davantage avec 1050 et ceux de 1160 avec 1170
- Pistes pour l'ADC de février :
 - Conseil social-santé
 - Continuité des 2 actions concrètes
 - GAB souhaite être plus impliqué dans la préparation de la gouvernance et pas uniquement dans la logistique et l'organisation des matinées ADC

Centre-Ouest (16/10)

Molenbeek, Anderlecht, pentagone Ville de Bruxelles

- Présence d'usagers et bonne participation des professionnels
- Communication : force des capsules vidéo à tester ?
- Articulation avec l'existant > c'est bien de recenser ce qui existe et alimenter un fichier avec tout ce qui se fait déjà ; mais après, on en fait quoi ?
- Le bassin n'a pas encore la maturité pour travailler sur des actions spécifiques, on privilégie l'interconnaissance et la confiance.
- Pistes pour l'ADC de février :
 - Fournir plus d'infos concrètes sur la gouvernance
 - Davantage de moments de réseautage et d'interconnaissance
 - Pitch ont bien fonctionné, à refaire
 - Focus sur les cpas, coordi sociales
 - Prépa ADC avec le zogab car profils diversifiés
- Création d'une plateforme de partage d'info par bassin serait utile et faciliterait l'appropriation par les acteurs ; contenu à préciser.

Retour d'expérience sur les Ateliers du Changement d'octobre

Sud (10/10)

Forest, Ixelles, Saint-Gilles, Uccle, Watermael-Boitsfort

- Bonne participation et satisfaction des participants ; besoin de davantage de concret et ne plus attendre pour avancer sur la mise en œuvre d'actions.
- Défi : arriver à avoir un discours commun au sein du ZOGAB, à incarner la vision et être plus au clair par rapport au bassin > préalables nécessaires pour se sentir légitime et défendre le projet auprès des acteurs de terrain afin de les faire monter dans le train
- Le grand écart entre les personnes qui sont expertes vis-à-vis de certaines thématiques ou publics et ceux qui ne le sont pas nécessite de trouver un équilibre pour les réunir autour de préoccupations communes et créer des ponts.
- Chercher la diversité dans la participation et non la représentativité.
- Articulation autour de l'usager, repartir de l'usager pour rassembler et dépasser les logiques institutionnelles et individuelles.
- Communication : formuler des messages simples et concrets (ex : expliquer ce qu'est le bassin)
- Les actions prioritaires issues du début des ADC restent d'actualité. Les pistes formulées ne changent pas vraiment. L'enjeu est que les personnes se les approprient. Et ça c'est un processus continu.
- Nécessaire de reconsulter régulièrement le terrain pour savoir si les propositions du bassin font toujours sens.
- Diagnostic : ce n'est pas tant utile d'avoir les chiffres et les données, que de savoir ce qu'on en fait (qu'est-ce qui existe sur le bassin ? quels sont les manques, les trous, les besoins ?)

Nord (13/10)

Berchem-Ste-Agathe, Koekelberg, Ganshoren, Jette, Laeken, NOH

- Enthousiasme, chouette dynamique
- Déficit d'information :
 - Manque d'info sur le PSSI et sur les ADC et les bassins > stratégie de l'info à construire > présentations préalables dans les coordinations locales
 - A quoi on s'engage ? Compréhension de ce qui se fait aux ADC
- Organisation des ADC : objectifs plus clairs pour chaque réunion et à quoi on veut aboutir
- Clarifier comment le processus de changement s'articule avec l'existant, la façon dont les transformations vont s'opérer entre ce qui existe déjà et ce qui doit se mettre en place
- Quid des questions posées et qui ne trouvent pas réponse > quelle suite donnée ?
- Être plus pro-actifs pour laisser aux participants la possibilité qu'ils expriment leurs attentes
- Moyens disponibles à destination des acteurs : à quoi ils s'engagent, ce qui est possible, etc.
- Création d'un espace de rencontre entre les acteurs de terrain > ok mais insuffisant > speed dating entre les participants comme proposition de moment de rencontre plus créatif et informel
- Budget : besoin de transparence et d'information sur les ressources disponibles. Proposition d'inviter les représentants des pouvoirs subsidiants
- Renforcer le bottom up, on n'est pas encore assez bon

Nord-Est (19/10)

Evere, Saint-Josse-ten-Noode, Schaerbeek

- Présence d'usagers/citoyens, diversité des profils des professionnels
- Participation aux ADC :
 - Personnes déjà intéressées, qui connaissent le contexte, proches des problématiques, moins d'acteurs de terrain > adapter la communication
 - Place des citoyens dans les ADC ?
 - Créer une vidéo explicative à proposer avant l'ADC. Utiliser la vidéo et/ou un résumé écrit en vulgarisant le plus possible.
- Actions du bassin :
 - Clarifier le rôle du bassin dans la réalisation des actions
 - Partir de l'existant en invitant des structures/services assurant la fonction de « point d'info à la population » pour les faire connaître et partager leur pratique
- Cadre général :
 - Clarifier les livrables des rencontres ADC à l'avance
 - Mettre à disposition rapidement des traces écrites des rencontres
 - Moyens disponibles pour la suite ?
 - Gouvernance ?

Des nouvelles concrètes pour 2024

- C'est un jeu d'équilibriste, on marche sur un fil : aller plus vite/pas trop vite, avancer dans le concret/ne pas concrétiser trop rapidement, donner un cadre défini et clair/coconstruire le cadre, etc. Ce qui est en tout cas important : maintenir le cap, à savoir renforcer la mobilisation/participation des acteurs pour agir collectivement pour le bénéficiaire/la population (toujours bien repartir de ses besoins).
- L'objectif est de mettre en place une organisation territorialisée à Bruxelles, en réponse aux demandes du terrain. Pour cela, on identifie les opportunités dans tous les textes (PSSI, plan promo santé, PIF et autres textes qui arriveront...); mais ceux-ci n'abordent pas que la territorialité et sont bien plus vastes.
- Le DOC (base législative de la réforme PSSI) passe les dernières étapes ; arrêtés d'exécution en 1^{ère} lecture, donc encore un long chemin (publication envisagée pour fin 2024). Le protocole d'accord fédéral-entités fédérées dans le cadre du plan interfédéral pour des soins intégrés est validé également.
- Concrètement : on y va, tout en sachant que certaines choses sont encore en discussion (la composition des conseils aide et soins, la composition de la nouvelle AG de Brusano, etc.). Un budget est prévu pour la coordination des bassins en 2024, mais il n'est pas encore structurel.
- Enjeu : la diversité au niveau de la participation nécessite une bonne information au préalable pour permettre une participation éclairée
- Dès janvier 2024, les équipes de coordination des bassins prendront place (3 coordinateurs et des chargés de prévention). Pour chaque bassin : un tél + un site. Le futur plan d'action comportera au min. un GT hôpital-ambulatoire et un plan de crise. Ainsi que des actions issues du travail mené dans les ADC.
- Conseil aide et soins : au minimum certains acteurs doivent être invités, mais tous ceux qui souhaitent y être doivent pouvoir être accueillis – mission = travailler sur des plans d'action, donc très opérationnel.
- Continuité des activités menées par les antennes SM : celles qui entrent dans les missions du bassin seront poursuivies par l'équipe de coordination du bassin. Elles ont déjà été identifiées. Les éventuelles actions plus spécifiques sont également identifiées et font l'objet de discussions entre chaque antenne et les autorités. Brusano reste ouvert et à l'écoute sur la question de la continuité des actions. Un groupe de travail thématique santé mentale est prévu dans chaque bassin. Les thématiques logement et réhabilitation par l'activité sont importantes et transversales aux futurs actions du bassin.



Agenda

Les Ateliers du Changement

- 01/02 : Bassin Sud
- 06/02 : Bassin Sud-Est
- 08/02 : Bassin Nord-Est
- 20/02 : Bassin Nord
- 22/02 : Bassin Centre-Ouest

L'inter ZOGAB : jeudi 14 mars 2024, 12h30-16h30

Pour bien démarrer, la coordination du bassin devra...

- Être bien briefé pour que les coordinateurs aient déjà une bonne connaissance de ce qui a été travaillé (capitaliser les connaissances ADC mais aussi bcp plus largement tout ce qui est lié aux 4 missions et aux états des lieux et diagnostics réalisés).
- Aller à la rencontre des réseaux, plateformes, coordinations sociales pour être sur le terrain du bassin et mobiliser les acteurs via ces « intermédiaires ». Construire avec eux une vision commune de la plus-value du bassin. Le bassin devrait être au service des dynamiques plus locales. Clarifier les terrains, les expertises, les publics cibles, s'ajuster pour être complémentaire et être en capacité de s'adresser collectivement au terrain (éviter que chaque projet sollicite le terrain pour se présenter individuellement sans présenter l'articulation avec les autres).
- Ne pas recommencer un énième maillage (se baser sur les diagnostics et états des lieux existants).
- Stimuler le tissage de liens entre les parties prenantes par le développement de projets concrets.
- Partir de l'utilisateur et de l'existant.
- Être attentif à prévoir plusieurs dispositifs de participation entre autres permettant aux prestataires indépendants de participer. Penser la participation citoyenne.
- Operationaliser rapidement la fonction « point d'info pour les professionnels » du bassin (helpdesk/ligne tél, données sur les besoins, répertoire de l'offre, etc.).
- Renforcer la communication en amont des ADC, entre autres dans les cadres habituels de fonctionnement des métiers et organisations.
- Développer un langage commun pour faciliter le dialogue et le développement d'actions communes par après et construire collectivement l'identité du bassin.
- Diversifier les supports de communication (ex : capsules vidéo). Le bassin doit pouvoir se présenter de manière ludique et vivante.
- Permettre au ZOGAB de travailler sur la compréhension, l'appropriation du projet et de la vision et pas uniquement sur la préparation des ADC.
- Clarifier la gouvernance et les différents espaces de concertation et possibilité d'implication pour le terrain (= mode d'emploi clair et transparent).
- Penser, proposer et illustrer comment la coordination entre bassins va se réaliser. Permettre des connexions entre projets/dispositifs actifs sur d'autres bassins. Penser la question des liens entre communes limitrophes.

CONTACT

www.verander-atelier-changement.brussels

 +32 2 880 29 80



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE