



Philippeville : une agence de communication sociale au CPAS

Jean-Luc MANISE,

Directeur de la Transformation digitale et de la Communication

En 2023, le **CPAS de Philippeville a lancé le projet « Pas Com' les Autres »** en réponse à l'appel de *Youth Solidaris Awards by Ethias*, porté par la Fondation Roi Baudouin, sur base de deux constats. Il s'agit tout d'abord d'**une évolution profonde des modes de communication de plus en plus numériques**, qui nécessitent des outils clairs, accessibles et adaptés aux publics du CPAS. En second lieu, il s'agit d'**une fragilisation du public jeune bénéficiaire**, souvent en perte de confiance, éloigné des dispositifs classiques d'insertion et en demande de projets porteurs de sens, de créativité et de reconnaissance. Après un parcours de formation structuré autour de cinq modules progressifs, **le résultat a débouché sur la création d'une agence de communication sociale**, active depuis le début de cette année.



Pierre Vanstechelman, Éducateur au CPAS de Philippeville : « La jeunesse est de plus en plus présente au sein de notre CPAS et est en réelle crise identitaire. Les moyens actuels en termes d'insertion socioprofessionnelle visant l'intégration sociale ne sont plus suffisants. Notons aussi que la Covid a considérablement renforcé cette tendance et, en parallèle, a accentué le recours à l'outil informatique dans notre quotidien. Au regard de ce contexte, il nous apparaissait comme une opportunité d'utiliser l'informatique et les moyens de communication actuels avec des jeunes qui disposent généralement d'une certaine accroche sur ces domaines et qui pourrait servir à leur démontrer qu'il est possible d'en faire un projet professionnel ».

Les jeunes bénéficiaires des CPAS manquent régulièrement d'un cadre éducatif performant et souffrent d'un manque de confiance vis-à-vis d'eux-mêmes mais également vis-à-vis de l'extérieur. Pierre : « Nous constatons qu'il y a une réelle perte de sens de leur côté face au modèle sociétal auquel nous souhaitons les intégrer. Selon nous, en plus de l'acquisition de compétences, ils ont besoin d'un accompagnement favorisant la mise en confiance à travers un projet reposant sur un support attractif pour eux, ici l'informatique et les moyens de communication en ligne. Celui-ci, grâce à leur créativité et leur identité, peut se matérialiser par une production mise au service de la collectivité, ce qui favorise le sentiment inclusif ».

Un groupe composé d'une dizaine de jeunes (entre 16 et 30 ans) suivi par les services sociaux de Philippeville a tout d'abord découvert les locaux de l'Espace public numérique de la Commune pour une initiation et/ou « remise à niveau » en matière numérique. Puis, à concurrence de deux fois par mois durant deux trimestres, un intervenant extérieur spécialisé dans l'accompagnement en communication (il s'agit de l'asbl de formation pour adultes le CESEP) est intervenu durant une journée pour

aborder les différents outils permettant de mettre sur pied le projet « Pas Com' les Autres ».

Ces deux journées de formation mensuelles ont été complétées par des moments de mise en application qui se sont déroulés durant deux demi-jours par semaine. Un moment d'évaluation a été programmé chaque mois et, en fin de projet, afin d'évaluer l'évolution et le ressenti de chacune et chacun. Une assistante sociale du service social a suivi chacun des modules afin de participer au même niveau que les bénéficiaires aux différents ateliers, mais aussi d'apporter son ressenti en termes d'amélioration de la communication pour le CPAS et tisser un lien différent avec les participants. Pierre : « L'idée d'agence de communication sociale nous est venue suite à une réflexion en interne portant sur la création d'un logo qui doit véhiculer nos valeurs. Ce projet était donc pour nous la possibilité de travailler directement l'inclusion de ce jeune public en les intégrant à notre démarche interne ».

La création du logo a été la première réalisation de l'agence. Pierre : « L'idée est de montrer aux participantes et participants qu'ils ont un potentiel à faire valoir qui peut se transformer en compétence via un accompagnement cohérent au regard de l'objectif à atteindre. Le parcours de formation induit l'intégration des participantes et participants dans un groupe. D'autre part, ce projet peut servir de base de réflexion aux jeunes dans une



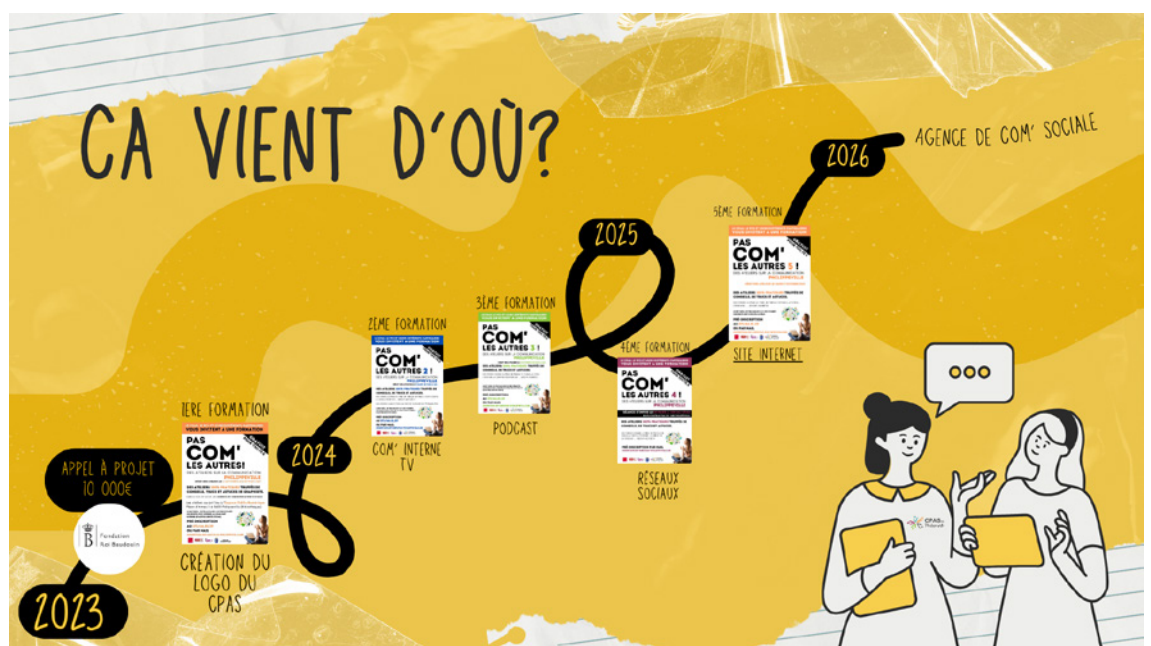


potentielle perspective de carrière professionnelle tournant autour des outils informatiques et de communications. À cet effet, des partenaires actifs sur notre entité comme l'asbl Carrefour (CISP allant être agréé PMTIC) et l'asbl Point Fusion (CISP proposant notamment de la formation sur les impressions 3D) peuvent constituer de bons relais pour la suite de leur parcours via notre service d'insertion socioprofessionnelle ».

Communication, podcast, réseau social solidaire et site Internet: ce sont les quatre autres étapes du parcours de formation mis en place par le CPAS de Philippeville. Après un état des lieux des différents pôles du CPAS et une réflexion collective sur ses besoins en termes de communication interne, les participantes et participants ont réalisé le podcast « À vot'service », destiné à valoriser les services, les métiers et les réalités du CPAS. La base d'un réseau social libre et solidaire, nommé Mastodon, a été mise en place dans une logique de communication responsable et éthique tandis que le nouveau site du CPAS a été conçu et développé par les participantes et les participants à partir de l'outil Wordpress.

Pierre: « Notre vision actuelle part du principe que la mise en pratique de l'intégration sociale, notamment à travers un service d'insertion socio-professionnelle, touche à ses limites, d'autant plus pour les jeunes qui représentent à présent une part importante de notre public. Nous avons actuellement deux éducateurs (à raison d'1,5 ETP) au sein de notre service d'insertion socioprofessionnelle, que nous souhaitons diriger de plus en plus vers des activités collectives visant l'inclusion sociale. Notre volonté est de créer à terme un service d'insertion sociale pour un public fortement éloigné de l'emploi. Sachant que l'agrément SIS demande de pouvoir démontrer deux ans d'activités similaires avant son obtention, ce projet peut contribuer à cet objectif (parmi d'autres démarches de même nature) ».

Aujourd'hui, l'agence de communication sociale est intégrée au CPAS. Son rôle: travailler la



communication des services du CPAS tout en faisant vivre et évoluer les outils créés durant la formation, le tout dans une logique inclusive, participative et durable. Pierre : « *Le projet "Pas Com' les Autres" démontre qu'il est possible d'allier inclusion sociale et production concrète et de transformer des parcours individuels tout en renforçant une institution. Une place active est donnée aux bénéficiaires dans la construction des services publics. La communication est repensée de manière plus humaine et accessible. On crée de la valeur sociale à partir des compétences des bénéficiaires et on transforme un projet ponctuel en dispositif structurant* ».

Pierre : « *Dès sa conception, "Pas Com' les Autres" a été imaginé comme un projet répliquable et adaptable à d'autres réalités locales. Il repose sur des besoins communs à d'autres CPAS : communication, inclusion, remobilisation des publics et fracture numérique. Il mobilise des outils accessibles comme Canva, Wordpress, le podcast ou les réseaux sociaux. Il s'appuie sur des compétences internes (travailleurs sociaux, éducateurs) renforcées progressivement. Enfin, il fonctionne par modules indépendants, adaptables selon les moyens et priorités de chaque CPAS* ».



Pas Com' les Autres : éveiller la curiosité des jeunes bénéficiaires

Le projet « Pas Com' les Autres » s'inscrit en amont du processus d'inclusion sociale du CPAS sur la Commune de Philippeville. Le but premier de cette agence de communication sociale est d'éveiller la curiosité des jeunes bénéficiaires à travers deux domaines (l'informatique et la communication, qu'ils connaissent indirectement) propices à générer du sens dans leurs quotidiens. La participation à cette démarche doit leur permettre de travailler leur confiance en soi, leur motivation et leurs compétences afin de pouvoir intégrer de manière plus efficace la suite du réseau d'insertion socioprofessionnelle

à Philippeville. Le CPAS de Philippeville travaille avec la MIRESEM (Mission régionale pour l'Emploi), l'asbl Carrefour et l'asbl Point Fusion, qui favorise cette orientation. La Maison des Jeunes « Quartier Jeunes » et le Plan de cohésion sociale permettent également de viser la mixité sociale à travers ce projet, mais aussi d'amener les jeunes, actifs dans cette démarche, à fréquenter d'autres collectivités favorisant leur épanouissement. L'AMO (Action en Milieu ouvert) Jeunes 2000 peut également avoir un rôle d'écoute, d'aide individuelle et de création d'espace de parole afin que les jeunes puissent s'exprimer, donner leur avis sur des sujets qui les touchent ou les intéressent. L'Espace public numérique de Philippeville apporte, quant à lui, un soutien logistique lors des ateliers.