



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Verslag bijeenkomst OCMW's – *Rapport rencontre des CPAS*
FAMI 12 november 2019 – 12 novembre 2019
Zaal/Salle Juntos, Finance Tower, Brussel/Bruxelles

Présents : Johan Maekelbergh (CPAS Gand), Alexandre Van Belle (CPAS Charleroi), Lisa Asselman (SPP IS-MI), Ibrahim Aguelmin (CPAS Liège), Claudine Gbambili (CPAS Charleroi), Angès Dubus (CPAS Bruxelles), Nauar Elfgani (CPAS Anvers), Bart Hullebush (CPAS Gand), Mieke De Roo (CPAS Gand), Ibrahim Laaroussi (CPAS Gand)

Excusés : Ozlem Baslari (CPAS Charleroi), Hajar Hasdo (CPAS Anvers), Charlotte Tachelet (CPAS Anvers), Virginie Adant (CPAS Bruxelles)

Sujet : Interculturalité et écouter la voix du groupe cible

Rapport de la session 2 du réseau d'apprentissage FAMI par Siska Hoebeek

Programme :

- 1) Contexte & histoire du réseau d'apprentissage
- 2) Check-in & attentes de cette session :
 - ➔ À quel titre êtes-vous ici ?
 - ➔ De quoi devons-nous parler aujourd'hui ?
 - ➔ Qu'est-ce qui est encore important à vos yeux ?
- 3) Nous avons décidé ensemble de l'ordre du jour de ce réseau d'apprentissage par le biais d'une prise de décision en 4 étapes (Deep Democracy)
- 4) Explorer & affûter le thème choisi (= écouter la voix du groupe cible) en menant une discussion (Deep Democracy)
- 5) Contexte sur le plan du contenu
- 6) Échange d'idées sur la manière dont nous pouvons demander un feed-back à notre public cible & comment nous pouvons aller plus loin que des réponses souhaitables socialement
- 7) Développement d'actions concrètes autour du thème (demander un feed-back au public cible) par chaque CPAS
- 8) Check-out

Enseignements tirés :

- Donner un feed-back, ça s'apprend
- À cause de notre position (dominante), nos clients ne se sentent pas toujours libres de donner un feed-back
- Donner un feed-back n'est pas toujours facile pour nous non plus
- Pour oser donner un feed-back, il faut du temps, de la confiance et de la sécurité
- Il est important de préciser clairement notre intention
- Nous connaissons aussi des zones sensibles ou des sujets que nous préférons ne pas aborder, souvent dictés par des différences historiques ou des tabous culturels (cf. Emerique-Cohen)

Questions brûlantes :

- Existe-t-il des exemples pratiques ou des outils qui peuvent nous inspirer pour demander d'une autre manière un feed-back à nos clients (en Belgique et à l'étranger) ?
- Comment pouvons-nous interpréter l'absence (les clients qui ne viennent plus) ?

Actions

- Une attention/des possibilités accrues donnent lieu à des moments spontanés où les clients racontent quelque chose/donne leur avis
- Commencer par un petit groupe de quelques clients qui donnent un feed-back
- Chercher des exemples pratiques inspirants
- Échanger des questionnaires existants

Photos de feuilles :

