



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

* Article apparu dans l'E-cho, newsletter du SPP IS

Le trajet d'interculturalité du Réseau d'apprentissage FAMI est terminé !

Quoi ?

Le **réseau d'apprentissage FAMI** réunit tous les **collaborateurs des CPAS** qui ont mis sur pied un **projet FAMI** afin de tirer les leçons des expériences des uns et des autres.

Qui ?

CPAS Gand (Projet Interactief), CPAS Anvers (Projet AMIE), CPAS Bruxelles (Move UP!), CPAS Liège (Mod'Actions), CPAS Charleroi (Activ'UP)

Quand ?

Les CPAS se sont réunis entre octobre et décembre 2019 afin de travailler autour de deux thèmes :

- 1) Travailler dans un **contexte interculturel**
- 2) Écouter la **voix du groupe cible**

Siska Hoebeek de StudioSiska a encadré les réunions.

Quels enseignements tirer ?

Pour le thème de l'**interculturalité** : *Que signifie le fait de travailler dans un contexte interculturel ?*

- 👉 La rencontre non pas des cultures, mais des personnes. Bien que la culture soit toujours présente et joue un rôle dans la rencontre entre les gens.
- 👉 Afin de mieux comprendre cette rencontre et les tensions éventuelles qui l'accompagnent, vous pouvez utiliser le modèle TOPOI d'Edwin Hoffman. Pour plus



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



d'informations consultez les livre '*Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het Topoi-model*. Quatrième édition révisée, 2018, Bohn Stafleu Van Loghum.'

Le modèle TOPOI distingue cinq domaines de la communication où des différences culturelles peuvent se produire :

1. **Langue** : significations du langage verbal et non verbal

- ? *Quelle langue la personne parle-t-elle ?*
- ? *Quelles sont les significations de certains mots dans chaque langue ?*
- ? *Quelles sont les significations de certains gestes dans chaque langue ?*

2. **Ordre** : la manière dont nous envisageons le monde

- ? *Comment la personne envisage-t-elle le monde ? Quelle est sa logique ?*
- ? *Quel est le cadre de référence de chaque personne (normes et valeurs) ?*
- ? *Quelles sont les différences ou les similitudes ?*

3. **Personnes** : identité, comment nous vivons dans le monde en tant que personne

- ? *Quel rôle adopte chaque personne ? (parent, enfant, aidant, demandeur d'aide, etc.)*

4. **Organisation** : relations de pouvoir et règles présentes

- ? *De quelle manière l'organisation de chaque personne exerce-t-elle une influence dans la discussion ? (position dominante, vision, place, règles, procédures)*

5. **Dévouement** : les motifs, motivations, besoins, souhaits, craintes présents

- ? *À quel égard chaque personne fait-elle de son mieux ?*
- ? *Que voit l'autre personne de ceci ?*



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



Actions ?

Pour le thème de l'interculturalité :

- 👉 Utilisez le modèle TOPOI si vous sentez qu'il y a une tension. Vérifiez dans quel domaine il se niche éventuellement une vision différente du monde, qui génère des difficultés à se comprendre.

- 👉 Écoutez attentivement la personne et posez des questions si vous ne comprenez pas quelque chose ou si vous sentez que quelque chose que l'autre dit, vous touche. Demandez-vous pourquoi cette phrase, ce geste ou ce mot vous touche justement, et demandez-vous ce que cela raconte sur vous-même et votre propre vision du monde.

- 👉 Essayez de surmonter les différences !

Pour le thème consistant à écouter la **voix du groupe cible** : *Comment pouvons-nous obtenir un feed-back de notre groupe cible sur la façon dont nos projets les aident ?*

Quels enseignements tirer ?

Par rapport au thème de l'interculturalité, on a aussi cité le souci qu'il manque une voix importante : notamment la voix du groupe cible proprement dit. La question qui ne trouve actuellement pas de réponse est « *Que pensent les participants aux projets FAMI exactement de leur accompagnement ?* ».

Les CPAS doivent faire face à deux difficultés lorsqu'ils écoutent la voix du groupe cible :

- 1) Ils ne reçoivent que des réponses souhaitables socialement.
- 2) Les faibles compétences linguistiques du groupe cible compliquent la communication.

Pendant les réunions, les CPAS ont fait remarquer ce qui suit :

- 👉 Donner un feed-back, ça s'apprend, et ce n'est pas toujours facile pour nous non plus.



- 👉 À cause de notre position (dominante), nos clients ne se sentent pas toujours libres de donner un feed-back, c'est pourquoi il est important de préciser clairement notre intention.
- 👉 Pour oser donner un feed-back, il faut du temps, de la confiance et de la sécurité.
- 👉 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. Le concept de « l'image guide » d'Emerique-Cohen). Pour plus d'informations consultez l'article *L'APPROCHE INTERCULTURELLE DANS LE TRAVAIL AUPRES DES MIGRANTS*, trad. *L'APPROCCIO INTERCULTURALE NEL LAVORO CON GLI IMMIGRATI*, M.Santerini, P.Reggio (a cura di), *FORMAZIONE INTERCULTURALE: TEORIA E PRATICA*, Edizioni Unicopli, Milan 2007

Actions ?

Pour le thème consistant à écouter le groupe cible :

- 👉 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
- 👉 Commencer chaque activité en demandant un feed-back sur la rencontre précédente
- 👉 Tester les méthodes d'Impact Wizard et de SenseMaker

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) ?

[Les articles, une liste des sources et les rapports des réunions](#) se trouvent sur notre site web !

Avez-vous encore des questions sur ces thèmes ? Avez-vous déjà expérimenté à ce sujet ?

Lisa Asselman est intéressée par vos expériences: lisa.asselman@mi-is.be.