



---

Verslag online bijeenkomst OCMW's – *Rapport rencontre CPAS en ligne*  
AMIF 28 juni 2022 – 28 juin 2022

---

Présents: Lisa Asselman (SPP IS), Umit Karanfil (OCMW Gent), Alexandre Van Belle (CPAS Charleroi), Charlotte Tachelet (OCMW Antwerpen), Ibrahim Aguelmin (CPAS Liège), Gemma Bruyneel (OCMW Gent), Sonny Albrechts (OCMW Antwerpen), François Tricot (CPAS Bruxelles)

Excusé: Roddy Vandersmissen (CPAS Bruxelles)

## **0. Inleiding**

Lisa souhaite la bienvenue à tout le monde.

Priorgamme de la recontre:

|                |  |
|----------------|--|
| 9h00 à 9h30:   | Accueil  |
| 9h30 à 10h00:  | Présentation réseau + updates AMIF                                   |
| 10h00 à 10h30: | Présentation des participants + check in                             |
| 10h30 à 10h45: | Pause  |
| 10h45 à 12h30: | Discussion de groupe sur l'enquête de satisfaction des bénéficiaires |
| 12h30 à 13h15: | Pause midi   |
| 13h15 à 15h00: | Exercice interactif sur le format de l'enquête                       |
| 15h00 à 15h30: | Check out  |

## **1. Présentation réseau et états des lieux AMIF**

Détails:

- Présentation réseau: voir présentation (slide 2 à 8)
- Présentation états des lieux et updates AMIF et : voir présentation (slide 9 à 17)

## **2. Check-In**

Il y a beaucoup de joie dans le groupe d'être présent à cette rencontre, mais certains participants sont aussi fatigués. La fin de « l'année de travail » est en vue. En juin, les accompagnements de nombreux bénéficiaires prennent fin et de nombreux collaborateurs attendent avec impatience les vacances.

Les participants ont différentes fonctions : superviseur de groupe, manager, personnel de projet. Il y a de nouveaux participants, et des anciens.

Les participants expriment leur satisfaction de différentes manières : verbalement, en nommant les éléments positifs, ou par leurs expressions faciales, en souriant et en ayant une attitude ouverte. Certains participants deviennent plus créatifs lorsqu'ils sont satisfaits. D'autres trouvent qu'il est facile d'exprimer leur satisfaction, mais difficile d'exprimer leur mécontentement.

La plupart des participants trouvent important d'exprimer leur opinion. Une enquête de satisfaction peut être utilisée comme indicateur. Toutefois, on peut douter de son utilité, si rien n'est fait avec les résultats.

Certains participants notent que lorsqu'une enquête de satisfaction est remplie sans aucune obligation, davantage d'extrêmes apparaissent (réponse extrêmement positive ou négative). Le groupe est de plus en plus conscient que la réalisation d'une enquête de satisfaction est un exercice difficile.

### **3. Scope de l'enquête de satisfaction**

Explication de l'indicateur européen : voir présentation (slide 20 à 31)

Après une discussion de groupe, le réseau d'apprentissage décide ce qui suit au sujet de la portée de l'enquête de satisfaction :

- L'indicateur de l'UE contient une contradiction : l'UE veut que les promoteurs de projets demandent aux bénéficiaires finaux si la participation aux projets les a aidés à s'intégrer, mais ils réduisent le champ de l'"intégration" à cinq grands domaines (logement, emploi, relation avec la communauté locale, participation active à la société, langue).
- Les projets d'activation sociale AMIF ne travaillent que sur les deux derniers domaines (bien que l'acquisition du langage puisse également être un effet indirect de l'activation sociale).
- Les CPAS veulent savoir comment ils aident les bénéficiaires finaux dans leur intégration. Les CPAS veulent savoir ce que signifie "plus d'intégration" pour les bénéficiaires finaux.
- Les CPAS regrettent qu'il n'y ait pas de domaine sur le bien-être, l'autonomie ou l'épanouissement personnel.

Le réseau d'apprentissage conclut que l'indicateur de l'UE est formulé de manière trop étroite. Par conséquent, les CPAS décident d'interroger les bénéficiaires finaux de la manière la plus simple possible afin de pouvoir communiquer un "chiffre" clair à l'UE et au SPP IS. L'intérêt de cet exercice est que tous les CPAS interrogeront leurs bénéficiaires finaux de la même manière et qu'il est possible de dresser un tableau (certes) très général de ce que pensent les bénéficiaires finaux.

### **4. Format enquête de satisfaction**

Choix à faire:

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| groupe         | individuel              |
| 1 à 2 fois     | plusieurs fois – 3 fois |
| écrit          | oral                    |
| écrit          | visuel                  |
| papier         | online                  |
| par thématique | général                 |

Deux propositions ont été formulées, qui seront toutes deux testées auprès du groupe cible d'ici la prochaine réunion :

AMIF logo

Question 1 : La participation au projet AMIF vous a-t-elle aidé dans votre intégration ?  
OUI/NON

Question 2 : Si oui, dans quels domaines avez-vous été aidé ? Indiquez si oui.

- Travail
- Langue
- Plus de contacts avec les gens
- Participer à la société
- Logement

AMIF logo

Question 1 : La participation au projet AMIF vous a-t-elle aidé dans votre intégration ?  
OUI/NON

Question 2 : Si oui, dans quels domaines avez-vous été aidé ? Indiquez un chiffre 5 (beaucoup) et 1 (très peu). Donnez un exemple.

- Travail: ex. ...
- Langue: ex. ...
- Plus de contacts avec les gens: ex. ...
- Participer à la société: ex. ...
- Logement: ex. ...