



---

## Verslag bijeenkomst OCMW's – *Rapport rencontre CPAS*

AMIF 20 oktober 2022 – 20 octobre 2022

---

Présents:	Lisa Asselman (POD MI-IS), Fatma Yildiz (POD MI-IS), Umit Karanfil (OCMW Gent), Alexandre Van Belle (CPAS Charleroi), Ibrahim Aguelmin (OCMW Luik), Gemma Bruyneel (OCMW Gent), Roddy Vandersmissen (OCMW Brussel), Eladio Perine (OCMW Brussel)
Excusés:	Charlotte Tachelet (OCMW Antwerpen), Sonny Adriaens (OCMW Antwerpen)

En rouge, les commentaires et questions de Fatma Yildiz, experte de vécu de pauvreté et d'exclusion sociale.

### **0. Inleiding**

Lisa souhaite la bienvenue à tout le monde.

Programme de la rencontre:

9h00 à 9h30:	Accueil
9h30 à 10h00:	États des lieux AMIF
10h00 à 10h30:	Présentation Fatma Yildiz, experte de vécu
10h30 à 11h00:	Check In
11h00 à 11h15:	Pause
11h15 à 12h15:	Discussion en groupe sur le feedback enquête de satisfaction
12h15 à 13h00:	Pause midi
13h00 à 14h00:	Exercice de réflexion interactif sur le formulaire: réseau décide comment l'enquête sera réalisé + modifications du formulaire
14h00 à 15h15:	Présentation états des lieux des projets AMIF
15h15 à 15h30:	Check out

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

Détails:

- Présentation réseau: voir présentation (slide 3 et 4)
- Présentation états des lieux AMIF : voir présentation (slide 6 jusqu'à 9)

### **2. Présentation Fatma Yildiz, experte de vécu**

Fatma Yildiz est la nouvelle collègue de la coordinatrice, Lisa Asselman. Elle est une expert de vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. En tant qu'experte de vécu, elle a personnellement constaté que des seuils existent au sein des services pour obtenir une aide appropriée.

Au sein de l'AMIF, elle introduira la perspective du groupe cible (personnes issues de l'immigration et vivant dans une situation précaire) et examinera si certains signaux par rapport au services octroyés peuvent être formulés au sein de l'AMIF.

Vous trouverez de plus amples informations sur la mission des experts de vécu sur le site web du SPP IS : <https://www.mi-is.be/fr/themes/experts-du-vecu>

### **3. Check In**

Il y a beaucoup d'enthousiasme et de curiosité dans le groupe pour être ici aujourd'hui, mais certains participants sont aussi un peu pressés suite à une matinée mouvementée.

Les participants ont différents rôles : animateur du groupe, responsable, collaborateur du projet. Il y a de nouveaux participants et d'anciens participants.

Avoir un impact a des significations différentes pour les participants :

- L'impact est invisible : dans la vie de tous les jours, par de petits gestes, en plantant des graines, en aidant les gens, en les accueillant chaleureusement, en offrant une véritable rencontre entre les gens...
- L'impact est visible : objectifs atteints, processus de changement, réponse à un besoin, changements dans les modes de pensée.
- L'impact peut être positif ou négatif
- Avoir un impact est un processus lent, surtout si l'on considère le long terme.

Exemples de moments d'impacts fort:

- Une bonne collaboration
- Veiller à ce que les personnes qui traversent une situation difficile se sentent chez elles.
- Être aidé et être capable d'aider
- Réalisé un changement
- Ressentir un changement positif

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

Explication de l'indicateur européen : voir présentation (slides 13 à 20)

Résumé de la décision prise par le réseau d'apprentissage en juin concernant l'enquête de satisfaction :

- Le réseau d'apprentissage décide que l'indicateur de l'UE est formulé de manière trop étroite.
- Par conséquent, les CPAS mèneront une enquête auprès des bénéficiaires finaux de la manière la plus simple possible afin de communiquer un "chiffre" clair à l'UE et au POD MI.
- 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.

Feedback des CPAS sur l'utilisation du formulaire pour l'enquête de satisfaction:

- Question : qui réalise l'enquête ? Prenons-nous en compte la neutralité de la personne qui répond à l'enquête ?
- Une brève explication est nécessaire avant de répondre à l'enquête. Les participants ne comprennent pas le contexte de l'enquête.
- Dans certains CPAS, les participants donnent des réponses socialement souhaitables : 100% de satisfaction. Dans d'autres CPAS, les participants répondent qu'ils n'ont pas été aidés (par exemple, ils n'ont pas encore de logement), même si des mesures importantes ont été prises par le personnel du projet. La nuance de "je me suis senti aidé" ou "le problème a été résolu" est difficile mais importante. Même si le personnel a passé de nombreuses heures à aider, par exemple, à la recherche d'un emploi, la personne n'a pas d'emploi et le résultat est donc négatif à leurs yeux. **À quoi ressemblera la fiche d'information supplémentaire ? Ou bien chaque CPAS réalise cela à sa façon?**
- L'utilisation de l'échelle est très difficile pour les participants. L'évaluation par les chiffres s'est avérée impossible. C'était souvent noir et blanc, bon ou pas bon.
- Les thèmes étaient formulés de manière très abstraite et difficiles à comprendre pour les participants.
- Question : sur le modèle, il n'y a pas de demande de signature ; est-ce que cela va continuer ou est-ce que cela est prévu à terme ?
  - ➔ Réponse SPP IS: Il devrait effectivement y avoir une case pour le nom et la signature du participant sur le modèle.
- Certains CPAS ont leur propre formulaire d'évaluation (intermédiaire et finale). Le modèle sur la satisfaction peut-il y être intégré ou doit-il être conservé comme un document séparé ?

→ Il est préférable que le document soit conservé séparément. Cela sera également plus facile pour le contrôle par la Cellule des Fonds européens du SPF Affaires intérieures.

Après une discussion de groupe, le réseau d'apprentissage a pris les décisions suivantes pour le formulaire pour l'enquête de satisfaction :

- Les participants peuvent indiquer s'ils se sentent aidés en utilisant OUI/NON et les smileys correspondants.
- Le SPP IS fera traduire les modèles dans les différentes langues de contact.
- Une deuxième feuille est ajoutée à l'enquête où chaque CPAS peut ajouter des exemples (photos ou texte) pour fournir plus d'interprétation des thèmes abstraits. Les thèmes des résumés seront conservés afin de minimiser la charge administrative des rapports pour les CPAS. **Les mêmes photos sont-elles choisies pour tous ou chaque CPAS choisit-il pour lui-même ?**
- L'enquête est menée collectivement par les formateurs. Les formateurs expliquent la raison de cette enquête. Les formateurs expliquent que cette enquête et plus particulièrement ce formulaire est demandé par l'Union européenne (voir le poster de l'AMIF). Un moment individuel peut suivre, si nécessaire, lorsque le formateur parcourt l'enquête avec le participant. Après avoir répondu au questionnaire, le formateur vérifie que le questionnaire a été correctement rempli et que le nom et la signature du participant ont été complétés.
- Le réseau d'apprentissage accepte (sur la base de ce qui a été convenu lors de la réunion précédente) que les résultats de cette enquête donnent une image très générale de la satisfaction des participants et que la neutralité n'est pas garantie.

Feuille 1 et 2:

<p>AMIF logo</p> <p>Question 1: Est-ce que ta participation au projet AMIF t'a aidé pour ton intégration ? OUI/NON 😊/😞</p> <p>Question 2: Si oui, dans quels domaines as-tu été aidé ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Travail: 😊/😞</li><li>○ Langue: 😊/😞</li><li>○ Plus de contacts sociales: 😊/😞</li><li>○ Participation à la société: 😊/😞</li><li>○ Logement: 😊/😞</li></ul>	<p>AMIF logo</p> <p><i>Exemples de services d'aide proposés par le CPAS dans le cadre du projet AMIF</i></p>
--	--

#### **4. Etats des lieux projets AMIF**

CPAS Charleroi (voir présentation) :

- Nous constatons que nous avons de plus en plus de participants ayant de graves problèmes (sociaux et psychologiques). De plus en plus de participants ont besoin d'un soutien psychologique.
- Le nombre de participants est élevé cette année. Nous avons beaucoup d'inscriptions.
- Cependant, il est difficile de mobiliser les gens pour qu'ils participent aux sessions d'information collectives (par analogie avec le OCMW GO du OCMW Gent).
- Le module de volontariat se déroule bien, même si la situation quotidienne des participants a un impact sur leur motivation.
- Cette année, le groupe d'activation sociale comprend principalement des femmes. Beaucoup d'entre eux sont venus en Belgique par le biais du regroupement familial et ne peuvent demander le divorce

qu'après 3 ans. Si elles sont victimes de violences conjugales, elles doivent souffrir beaucoup et longtemps. Il apparaît également qu'ils ne connaissent pas leurs droits et obligations du fait de leur résidence légale en Belgique. Il serait bon que toutes les personnes qui viennent en Belgique dans le cadre du regroupement familial reçoivent une brochure et une séance d'information sur leurs droits et obligations (de cette façon, on évite l'isolement et l'abus de pouvoir).

➔ J'ai rempli une fiche de signalisation sur ce problème. J'en assure le suivi et j'examine les solutions qui peuvent être signalées à la politique. Un dossier d'information peut déjà être remis avec leur demande de séjour dans leur pays.

OCMW Liège :

- Il est encore difficile d'atteindre le groupe cible. Une grande mobilisation est nécessaire parmi le personnel de première ligne. Il y a beaucoup de rotation du personnel, ce qui rend difficile l'information correcte du personnel de première ligne. Si un membre du personnel de première ligne est au courant du projet, les demandes arrivent. **Un script peut aider à transmettre les connaissances et les informations aux nouveaux collègues.**
- Il y a aussi d'anciens participants qui encouragent d'autres personnes à rejoindre le projet et à en parler à leur assistant social. **Le bouche-à-oreille est très connu des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion (elles ne font confiance qu'aux informations qu'elles se donnent entre elles et non à celles provenant de l'extérieur).**
- La subvention reçue de la Fondation Roi Baudouin et de SPP IS pour l'inclusion numérique : une combinaison intéressante pour le projet. **Le projet Digilab de POD MI, important de savoir où et comment ils collaborent 😊.**
- Un suivi individuel reste également nécessaire pour les questions relatives au logement, à la garde des enfants et à la violence domestique. **Réfléchir soigneusement à ce que nous pouvons faire à l'avenir en tant qu'AMIF autour de ce thème.**

CPAS Bruxelles (voir présentation) :

- Une importante restructuration a eu lieu au sein du CPAS de Bruxelles. Chaque participant dispose automatiquement d'un assistant social pour le suivi individuel.
- Cela a eu un impact sur les demandes. **Quel impact ?**

CPAS Gand :

- Le CPAS de Gand constate principalement que les parcours d'activation sociale sont plus courts, car la demande de contrats relevant de l'article 60 augmente. Les conditions d'application de l'article 60 sont moins strictes qu'auparavant (notamment en raison de la crise actuelle du marché du travail - difficulté de trouver du personnel). **S'agit-il d'une demande pour que les suivies soient plus longs dans le temps ?**

CPAS Anvers : excusé