



---

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

AMIF 3 april 2023 – 3 avril 2023

---

Présents:	Lisa Asselman (POD MI-IS), Fatma Yildiz (POD MI-IS), Nathalie Van Oostende, Umit Karanfil (OCMW Gent), Alexandre Van Belle (CPAS Charleroi), Ibrahim Aguelmin (OCMW Luik), Stien Mignauw (OCMW Gent), Charlotte Plaisant (OCMW Brussel), (Charlotte Tachelet (OCMW Antwerpen), Nauar Elfargani (OCMW Antwerpen)
Excusés:	Jolien De Crom (OCMW Antwerpen), Eladio Pereira Da Silva (OCMW Brussel), Sofie Dumortier (POD MI-IS)

*Sera encore ajouté : les commentaires et questions de Fatma Yildiz, experte par expérience en matière de pauvreté et d'exclusion.*

### **0. Introduction**

Lisa souhaite la bienvenue à tous et présente ses deux autres collègues au sein de l'AMIF (Fatma Yildiz et Nathalie Van Oostende).

Agenda de la rencontre:

9h00 à 9h30 :	Accueil avec café
9h30 à 10h10 :	Etat des lieux AMIF
10h10 à 10h20 :	Pause
10h20 à 11h00 :	Enregistrement
11h00 à 12h00 :	Discussion de groupe interactive
12h00 à 13h00 :	Pause midi
13h00 à 14h15 :	Présentations de partenariats
14:15 à 14:25 :	Pause
14:25 à 14:40 :	Brainstorm formations
14:40 à 14:50 :	Pause
14:50 à 15:00:	Check Out

### **I. Présentation du réseau de partage de connaissances et l'état des lieux AMIF**

Détails :

- Présentation réseau partage de connaissances AMIF : voir présentation (slides 3 à 6)
- Présentation état des lieux et updates AMIF : voir présentation (slides 7 à 18)

Updates AMIF :

- Diapositives 12 et 14:
  - Fatma explique que l'une de ses tâches consiste à capter les signaux. Il s'agit de détecter les problèmes, d'écouter le groupe cible, de transmettre les signaux aux politiques, de fournir un retour d'information au groupe cible,...
  - Un exemple est la situation précaire dans laquelle les femmes peuvent se retrouver après le regroupement familial (par exemple, la violence domestique).
  - Un autre exemple est le bien-être mental des jeunes issus de l'immigration. Par le biais de canaux tels que les jeunes eux-mêmes, les médecins généralistes, etc., des signaux sont reçus indiquant le bien être des jeunes ne va pas bien. La subvention pour l'aide psychologique aux

jeunes, octroyée par le ministre Lalieux aux 5 principaux CPAS, peut apporter une réponse à ce problème. Les coordonnées des collaborateurs des CPAS qui travaillent sur ce dossier seront communiquées aux participants à la réunion.

- Diapositive 18 - Enquête de satisfaction:

La charge de travail liée à l'utilisation de l'enquête est variée. Alors que la charge de travail administratif est faisable pour un CPAS, elle l'est moins pour un autre CPAS. Les commentaires sur l'enquête sont les suivants :

- L'enquête ne semble pas claire pour tout le monde au sein du groupe cible (en particulier les termes utilisés dans l'enquête, les domaines qui ne sont pas assez concrets).
- Manque de nuances dans les résultats
- La conclusion générale est que l'utilisation de l'enquête dans la réalité est complexe. Ceci sera également transmis au SPF Affaires intérieures, en tant que signal pour la CE.
- Le groupe pose la question de savoir si l'enquête de satisfaction peut encore être traduite dans quelques autres langues. Cette question sera examinée par le POD MI.

## **2. Check In**

Le groupe fait preuve de curiosité à l'égard de cette réunion et des autres participants. Certains participants ressentent encore une certaine fatigue ou une autre expérience liée au week-end passée.

Les participants ont des rôles différents (formateur de groupe, responsable, personnel du projet) et des antécédents différents. Il y a de nouveaux participants et d'anciens participants. Il y a des participants qui ont une plus longue expérience dans leur emploi actuel et des participants qui exécutent un nouvel emploi.

Importance d'un réseau d'apprentissage pour les participants :

- Curiosité à l'égard de ce qui se trouve au-delà de l'horizon
- Aller de l'avant, et parfois prendre un peu de recul, faire avancer la réflexion
- Venir d'endroits différents, mais travailler sur la même chose
- Apprendre à connaître les "fenêtres" des autres
- Se réjouir des expériences des autres

## **3. Thèmes et activités 2023 - Brainstorming**

Une discussion interactive (debout) permet de recueillir des suggestions de thèmes et d'activités pour cette année.

Les résultats de ce brainstorming sont des activités concrètes et la suggestion de se concentrer sur des thèmes transversaux :

### **Activités concrètes :**

- 1 à 2 visites des projets sur le terrain : explication du projet, visite des locaux, participation à des activités avec ou sans les bénéficiaires finaux ou avec une expérience des méthodes utilisées.
  - o Visite du projet CPAS de Charleroi en juin
  - o Visite du projet CPAS de Bruxelles (date à confirmer)
- Réunion à Bruxelles sur les activités d'activation sociale proposées
- Journée de rencontre avec le groupe cible (financée par POD MI) :  
Exemples : visite de la ville par les bénéficiaires finaux d'un CPAS aux bénéficiaires finaux des 4 autres CPAS, visite du Parlement européen (avec les bénéficiaires finaux des 5 CPAS)

### **Thèmes transversaux :**

Les changements majeurs dans la société et, par conséquent, les décisions politiques, etc. soulèvent ou non la question et la nécessité pour les participants d'offrir également ces thèmes (transversaux) aux bénéficiaires finaux (par exemple, par le biais de formations). C'est pourquoi il est proposé de travailler sur des thèmes transversaux lors d'une réunion à Bruxelles, mais en lien avec la vie (quotidienne) du groupe cible en situation de précarité, avec l'apport d'experts, avec des outils concrets. La réunion est alors destinée aux travailleurs du groupe et éventuellement aux responsables des projets de l'AMIF. Exemples de ces thèmes : énergie, durabilité, logement

## **4. Présentations Partenariats**

Les participants ont été invités à préparer une présentation sur la conclusion de partenariats, en particulier autour des questions suivantes :

- Un partenariat avec un autre CPAS constitue-t-il une valeur ajoutée ou non ?
- Pour les CPAS qui n'ont pas de partenariat : pourquoi n'avez-vous pas opté pour un partenariat ?

### **Le CPAS de Gand :**

Depuis plusieurs années, il existe un 'réseau de partage de connaissances' avec des partenaires (sous forme de partenariat), dans le but de : partager les connaissances, partager l'offre,....

Cet expérience s'est bien déroulé, mais l'année dernière, le nombre de participants a diminué. La question s'est donc posée de savoir si le réseau serait maintenu et comment. Peut-être que tout a déjà été dit. Les partenaires eux-mêmes n'ont guère réagi à cette question. Le partenariat sera donc finalisé.

La valeur ajoutée de ce partenariat est peut-être plus pour les CPAS partenaires que pour le CPAS de Gand (en tant que grand CPAS). D'un autre côté, il existe également des contraintes budgétaires pour les partenaires. Il est plus difficile de créer un nouveau service pour un petit CPAS (du point de vue du budget) que pour un grand CPAS. Dans le cadre d'un nouvel appel à projets, une nouvelle initiative avec d'autres CPAS pourrait peut-être être relancée.

Points importants pour la réussite du partenariat :

- Il est important d'avoir un "propriétaire" de la trajectoire.
- Créer du lien
- Continuité du réseau (difficile pendant la période COVID, par exemple), également en termes de participants
- Il serait peut-être préférable de changer de lieu
- Éviter le changement de personnel

### **CPAS Bruxelles :**

Charlotte travaille depuis peu (1 mois) au CPAS.

Le CPAS de Bruxelles a une réalité différente parce qu'il est très grand en soi et qu'il y a beaucoup d'autres priorités. Les différents arrondissements ont également un groupe cible différent. L'accent est mis sur la formation linguistique pour arriver à décrocher un l'emploi à la fin du parcours. Le CPAS a la volonté de prendre des contacts à cet égard avec le CPAS de Gand et le CPAS de Charleroi (qui s'adressent à peu près au même groupe cible : les mères célibataires et les analphabètes).

### **CPAS de Charleroi (voir présentation) :**

Le CPAS de Charleroi a un partenariat avec le CPAS de Binche, avec, pour le CPAS de Charleroi, l'objectif de :

- Partager les bonnes pratiques
- Immersion dans le projet :
  - comprendre les principes de l'activation sociale
  - comprendre les exigences administratives et de contenu
- Accompagner le CPAS de Binche dans la mise en place de son projet (qu'est-ce que cela implique ?)

Difficultés rencontrées :

- La construction financière (par le biais du CPAS de Charleroi)
- L'organisation pratique (distance entre les CPAS)
- Le suivi

Valeur ajoutée :

- Pas tant le partenariat que les liens établis entre les responsables des CPAS
- Le soutien apporté au CPAS de Binche par un CPAS qui connaît bien les projets et la procédure.

Points d'attention :

- Un coaching plus encadré et plus ciblé
- Peut-être vaut-il mieux travailler avec une période d'immersion (plus longue) plutôt qu'avec des moments échelonnés/des périodes plus courtes.

### **CPAS Liège (voir présentation) :**

Les partenariats se construisent sur le terrain à travers un besoin et supposent un engagement volontaire. Au CPAS de Liège, il n'y avait " spontanément " pas de besoin à développer d'un partenariat avec un autre CPAS.

Un partenariat est conclu pour

- ne pas devoir tout porter seul
- avoir plus d'impact

Le CPAS de Liège reste favorable au maintien du partenariat sur base volontaire dans un nouvel appel à projets.

#### **CPAS d'Anvers (voir présentation) :**

Le CPAS d'Anvers a conclu des partenariats avec les CPAS de Schoten et d'Edegem en 2021 (par exemple, organisation de modules collectifs pour les personnes sans emploi, soutien à l'accompagnement individuel des clients du CPAS).

Expérience :

- pas l'impression d'avoir appris quelque chose de nouveau de ce partenariat
- Plutôt un sentiment de "tirer et tirer".
- Les CPAS de Schoten/Edegem semblaient avoir d'autres priorités
- Peu de temps de préparation
- Il s'agit principalement d'une décision de la direction.

Le CPAS d'Anvers a actuellement un partenariat avec le CPAS de Mortsels (phase de démarrage).

Points d'attention :

- Développer un partenariat concret
- Ne pas avoir le sentiment que "nous" travaillons pour les partenaires
- Valeur ajoutée nécessaire également pour les bénéficiaires du CPAS d'Anvers, par exemple en travaillant sur des thèmes qui apportent également une valeur ajoutée au CPAS d'Anvers, tels que le travail en binôme (buddy) ou logement temporaires (LOI en Flandre).

### **5. Formation pour les employés du CPAS - Brainstorming**

Au cours de la période 2018-2023, des formations ont été organisées pour les employés du CPAS sur l'accompagnement psychosocial des primo-arrivants et le travail 'culture sensitive'/diversité. Suite à un nouvel appel à projet pour de nouvelles formations, les participants du réseau AMIF peuvent exprimer leurs besoins actuels en matière de formation. Ces informations seront prises en compte lors de l'élaboration de la proposition pour le nouvel appel à projets pour la formation des employés des CPAS.

Résultats du brainstorming :

- Traiter les problèmes d'apprentissage chez les nouveaux arrivants (ex. dyslexie, dyscalculie vs. manque de motivation)
- Offrir un accompagnement sensible aux différences culturelles de manière plus coordonnée aux travailleurs sociaux
- Inclure l'accompagnement sensible aux différences culturelles dans les formations et de coaching des CPAS
- Être attentif aussi aux problèmes spécifiques des bénéficiaires de la deuxième et de la troisième génération issus de l'immigration
- Éducation sexuelle (prévention et sensibilisation)
- Cours de formation en vue d'une spécialisation en coaching linguistique/acquisition de la langue
- Prévention de l'épuisement professionnel chez les employés des CPAS
- Sensibilisation à l'activation sociale (valeur ajoutée de l'activation sociale)

### **6. Check Out**

La signification de cette journée pour les différents participants est variée mais également similaire ici et là :

- Nouvelles rencontres
- Un rafraîchissement, une mise à jour
- Il y a un programme pour la journée, mais il peut aussi prendre une tournure différente
- Il y a une liberté d'expression

- Il y a du lien qui se crée, les participants sont engagés
- Il y a des idées, il y a un retour d'information, mais il y a aussi toujours une recherche (de ce qui est faisable, satisfaisant,...)
- Les échanges deviennent plus profonds, il y a plus d'expertise, plus de qualité.