



PERSONNE DE CONTACT : Ümit Karanfil – umit.karanfil@ocmw.gent

OBJECTIF DU PROJET :

Le principal objectif de ce projet est de mettre en place un service d'orientation appropriée pour tous les ressortissants de pays tiers et de les renforcer dans les différentes phases de leur parcours d'activation sociale. Ensuite, ce projet a aussi pour objectif de se concentrer sur leur intégration et leur participation sociales afin de briser leur isolement social. Lorsqu'ils sont prêts, ils peuvent s'engager dans un parcours socioprofessionnel qui mène à un emploi rémunéré, à l'indépendance financière et à l'autonomie.

GROUPE CIBLE :

- ★ Catégorie d'âge : ***adultes*** – *jeunes* – *personnes âgées*
- ★ Niveau de formation : ***peu qualifié*** – *moyennement qualifié* – *hautement qualifié*
- ★ Niveau linguistique : ***analphabète – débutant*** – *avancé*
- ★ Nationalité : *UE* – ***non-UE*** - *autre*
- ★ Genre : *femme* – *homme* – ***mélange***
- ★ Condition physique : *limitée* – ***normale*** – *bonne*

MÉTHODE DE RECRUTEMENT :

Les accompagnateurs des CPAS (travailleur de quartier, personne chargée de définir le parcours, accompagnateur en matière d'emploi, travailleur de soutien familial, etc.) orientent les participants potentiels vers le projet. Le projet « Interactief » s'adresse spécifiquement à un groupe vulnérable aux faibles compétences linguistiques et qui trouvent difficilement le chemin vers les autres organisations de la région gantoise. Il est donc important que les travailleurs de quartier soient convaincus de la plus-value du projet « Interactief » pour les primo-arrivants.

PARTIES DU PROJET : *Décrivez brièvement les différents modules qui font partie du projet et précisez le type de projet (individuel ou collectif).*

Bien que le projet puisse consister en un parcours chronologique, les différents modules (VIA, Intégration sociale, GO, etc.) existent en principe de manière isolée. Les participants peuvent donc suivre un parcours en suivant chaque module, mais ils peuvent aussi suivre un module en particulier.

Le projet « Interactief » se compose de 4 modules. Voici sa structure :



Medegefinancierd door
de Europese Unie



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Médiateurs
interculturels

Travail collectif
d'intégration
sociale

OCMW GO:
accueil
générale

VIA:
préparcours
d'intrégration

Coaching de
langue
individuel

Module 1 : déploiement des médiateurs et collaborateurs interculturels

Le CPAS de Gand participe à la politique d'intégration en Flandre. Les intégrants obligatoires mais aussi les ayants droit sont orientés vers l'Agentschap voor Inburgering en Integratie (Agence de l'intégration et de l'intégration civique) (pour Gand, il s'agit d'IN-Gent). Ainsi, les clients qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue néerlandaise sont orientés vers les cours NT2 afin d'atteindre au moins le niveau requis pour obtenir un certificat d'intégration civique.

On utilise les connaissances établies au niveau de l'éventail de communication par l'Agentschap voor Inburgering en Integratie. Il s'agit d'un système de soutien à la communication avec les locuteurs non natifs et le CPAS de Gand travaille à l'adaptation de ce système pour encore réduire et surmonter les barrières linguistiques.

Pour les longues conversations approfondies, il est possible de faire appel à du personnel/des médiateurs interculturels.

S'il s'attend à rencontrer des problèmes de communication en raison de la langue et/ou des aspects culturels, l'accompagnateur individuel peut inviter un médiateur interculturel à participer aux entretiens avec le client du CPAS à chaque phase de l'activation sociale. De cette manière, les collaborateurs interculturels occupent une place de choix dans le fonctionnement régulier du service social du CPAS de Gand.

- ☞ Un médiateur interculturel peut participer à un **entretien individuel** entre un travailleur social et le client allophone. Ces entretiens dans la langue maternelle sont souvent nécessaires pour surmonter certains seuils. Le médiateur interculturel contribue à améliorer la communication avec les locuteurs non natifs, joue le rôle d'interprète (social), sert de pont et de modèle pour les clients non natifs, et leurs efforts contribuent à une communication plus claire, une meilleure compréhension (mutuelle) et un plus grand encouragement à l'intégration.



👉 En ce qui concerne **l'orientation vers un cours de langue approprié**, le CPAS de Gand collabore avec l'Agentschap voor Inburgering en Integratie (IN-Gent) locale qui organise le dispatching vers les prestataires des cours de langues NT2 appropriés. Le CPAS a lancé une étroite collaboration avec la Huis van het Nederlands et les prestataires de services linguistiques afin que les travailleurs sociaux du CPAS puissent correctement suivre l'évolution du parcours linguistique de leur client. Les ressortissants de pays tiers sont aussi obligés de suivre le parcours d'intégration civique.

Module 2 : Accueil général des allophones (GO - Gemeenschappelijk Onthaal voor Anderstaligen) dans leur propre langue ou dans la langue de contact :

Tous les nouveaux bénéficiaires d'une aide sociale financière suivent une formation d'introduction à leurs droits et obligations au CPAS de Gand. Les personnes qui ne comprennent et ne parlent pas suffisamment le néerlandais pour suffisamment comprendre cette introduction en néerlandais reçoivent cette formation dans leur langue maternelle ou une langue de contact, afin d'assurer une compréhension aussi claire que possible. Des groupes linguistiques distincts sont constitués à cette fin.

Module 3 : Parcours préalable d'intégration des allophones (Voortraject Integratie Anderstaligen - VIA) en néerlandais :

Par toutes sortes d'activités, exercices et réflexions organisés avec le groupe, le travailleur social de groupe essaie de se faire une idée des qualités, compétences et intérêts des participants, ainsi que des obstacles et problèmes auxquels ils sont confrontés.

Du fait que le niveau de confiance mutuelle augmente au fil du temps, les participants dont les compétences linguistiques sont le plus souvent faibles et qui ont peu de contacts extérieurs finissent par se sentir plus à l'aise pour parler en néerlandais. Le nombre d'opportunités de pratiquer le néerlandais dans un climat de confiance augmente et les participants sont encouragés à s'exprimer en néerlandais.

À la fin, un parcours de suivi individuel approprié est conseillé pour chaque participant. Ce nouveau parcours d'activation peut prendre différentes formes. Il peut, par exemple, s'agir d'une formation si cette perspective est réaliste et conforme aux compétences présentes. Le principal objectif est de les mener un pas plus loin sur le chemin de la mise à l'emploi. Cela peut se faire par le biais d'un parcours d'activation sociale avec accompagnement à l'emploi et soutien/formation (linguistique) adapté au début d'un stage d'initiation en vue d'un contrat de travail professionnel.

Module 4 : Accompagnement collectif « Intégration sociale » en néerlandais :

Dans le cadre de l'accompagnement de ce groupe, on se concentre sur l'intégration et l'émancipation. Grâce à des activités de groupe, l'apprentissage expérientiel et naturel est affiné et des thèmes sociaux et culturels sont abordés et une attention est accordée à l'utilisation de la langue sur le lieu de travail pour ceux qui franchissent cette étape par le biais de l'assistance par le travail. Via cette méthode, on travaille aussi sur l'amélioration des compétences et l'adoption d'une attitude.

Le groupe cible de ce projet est constitué des clients les plus faibles sur le plan linguistique pour lesquels les cours classiques de néerlandais comme deuxième langue sont très difficiles à suivre. Leur apprentissage de la langue est implicitement activé via le travail en groupe et non pas par le biais de cours de langue explicites.



Module 5 : coaching de langue individuel

Le coaching de langue individuel vise à promouvoir l'acquisition de la langue par les ressortissants de pays tiers au cours de leur activation sociale, augmentant ainsi et/ou accélérant leurs chances d'accéder à un emploi rémunéré. La barrière linguistique à laquelle ils sont confrontés sur le lieu de travail est réduite.

Plus précisément, il s'agit de participants qui, dans le cadre du suivi du module VIA, consacrent un certain nombre d'heures par semaine à un emploi bénévole sur un lieu de travail. Ceci est vu comme tremplin vers un emploi.

Ils bénéficient d'une formation linguistique individuelle dans l'atelier, mais des dispositions sont également prises avec les superviseurs de l'atelier pour organiser le contexte de travail de manière à ce qu'il devienne un véritable environnement d'apprentissage pour les personnes parlant une langue peu courante.

En moyenne, nous soutenons le client pendant deux mois sur une base hebdomadaire, ce qui correspond à 8 à 12 moments de coaching par semaine d'environ une heure et demie.

SOUS-OBJECTIFS (min. 3) : *Qu'est-ce qui change chez qui (compétence, comportement, etc.) ? – décrivez trois changements par partie du projet*

Module 1 : Accompagnement individuel :

- ★ Mettre en place une communication claire et bénéficier d'une aide sur le plan linguistique
- ★ Bénéficier d'un soutien émotionnel
- ★ Fournir des informations sur les contextes culturels
- ★ Découvrir l'éventail des cours de néerlandais proposés dans la région de Gand
- ★ Bénéficier d'un accompagnement linguistique approprié
- ★ Formuler clairement et ensemble les besoins linguistiques

Module 2: Accueil général des allophones (GO - Gemeenschappelijk Onthaal voor Anderstaligen) :

- ★ Étendre les connaissances sur la société (répète et développe les informations déjà dispensées dans le cadre des cours d'intégration en Flandre)
- ★ Améliorer les connaissances concernant les droits et obligations
- ★ Accroître l'autonomie

Module 3 : Parcours préalable d'intégration des allophones (Voortraject Integratie Anderstaligen - VIA) en néerlandais :

- ★ Améliorer la connaissance du néerlandais
- ★ Apprentissage de la langue ciblé sur la pratique
- ★ Découverte et amélioration des compétences
- ★ Découverte de plusieurs professions (via les initiations professionnelles)
- ★ Améliorer les compétences sociales
- ★ Répertoire les besoins et souhaits personnels
- ★ Développer des réseaux sociaux
- ★ Réduire l'isolement et la solitude
- ★ Préparation à l'activation



Module 4 : Accompagnement collectif « Intégration sociale » en néerlandais :

- ★ Soutien spécifique pour les personnes à faibles compétences linguistiques, les analphabètes ou les personnes qui ne peuvent plus apprendre
- ★ Opportunités d'exercer la langue
- ★ Apprentissage contextuel et axé sur l'expérience
- ★ Préparation à l'activation et à la mise au travail

Module 5 : Coaching linguistique individuel :

- ★ Possibilités de pratique linguistique
- ★ Activation et préparation à l'emploi

BUDGET :

- ★ Coût du matériel : matériel de travail normal (bureau, ordinateur portable) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (rétroprojecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les sorties
- ★ Type de financement : *propres moyens – subvention – les deux*
(Quelle source ? Quelles conditions ont été imposées ?)

Pour ce projet, le CPAS reçoit une subvention du Fonds européen pour l'Asile, la Migration et l'Intégration de l'Union européenne. Cette subvention couvre 75 % des coûts de personnel. En outre, le SPP Intégration sociale subventionne 15 % des frais de personnel, les 10 % restants étant pris en charge par le CPAS de Gand. Les frais de matériel de travail sont entièrement pris en charge par le CPAS.

CONCEPTION DU PROJET :

- ★ Taille : 6 ETP répartis entre les différentes phases d'assistance + coordinateur de contenu
- ★ Profils des membres de l'équipe :
 - Connaissance du cadre multiculturel et de l'assistance interculturelle
 - Adaptation de la langue aux faibles compétences linguistiques via des techniques d'entretien spécifiques (ex. variété de communication, engagement d'interprètes sociaux)
 - Formation dans la filière sociale avec expérience de la multiculturalité et des événements de groupe (ex. formation des formateurs)
 - Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)
- ★ Durée : 3 ans
- ★ Lieu : CPAS de Gand, bâtiment du service Maatgericht Activeringscentrum (MAACT)

FACTEURS DE SUCCÈS CRITIQUES : *Que requiert absolument une bonne exécution ? Quelles sont les exigences auxquelles le projet doit répondre ?*

- ★ Il est important de nommer un coordinateur qui surveille la ligne rouge tout au long du projet et entre les modules.
- ★ Coordination et concertation entre les différents collaborateurs des modules.
- ★ Formation continue et adaptation du contenu pour les collaborateurs.



COLLABORATIONS :

- ★ Partenaire 1 : IN-Gent/enseignement des cours NT2 - intégration et insertion dans la société/cours de langue NT2 - tous les 3 mois concertation sur les cours NT2 - concertation permanente dans le cadre de l'évaluation des dossiers individuels
- ★ Partenaire 2 : SPP IS/autres CPAS participants - soutien au niveau du contenu - tous les 3 mois
- ★ Partenaire 3 : ASBL - objectifs socio-éducatifs pour le groupe cible - évaluation et suivi des responsables de l'assistance par le travail tous les trois mois

ÉVALUATION DES PARTICIPANTS : *Comment les progrès des participants sont-ils évalués ?*

Bien que le projet puisse consister en un parcours chronologique, les différents modules (VIA, Intégration sociale, GO, etc.) existent en principe de manière isolée. Les participants sont donc périodiquement évalués par les collaborateurs concernés (par module) et corrigés sur le plan de la méthodologie ou du contenu.

Par exemple, les collaborateurs du module GO Gemeenschappelijk Onthaal Anderstaligen - Accueil général des allophones) ont décidé de faire participer un travailleur social aux sessions du module GO afin de créer immédiatement un pont concret vers l'offre d'aide.

