



Rapport final - Evaluation de l'impact des projets AMIF

AMIF-42

Évaluation de l'impact des différents projets d'intégration sur les utilisateurs finaux dans les cinq grands CPAS (Anvers, Bruxelles, Gand, Liège et Charleroi).

Commandité par le SPP Intégration Sociale

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



31 janvier 2022

AVANT-PROPOS

Cette étude s'inscrit dans une évaluation de l'impact des différents projets d'intégration sur les primo-arrivants ciblés. En lançant un certain nombre de projets AMIF, le SPP IS tente d'apporter un ballon d'oxygène aux CPAS afin que ces derniers puissent se lancer dans une réflexion et mettre en œuvre des concepts d'intégration innovants. Le SPP IS a ainsi demandé au groupe de recherche Inclusive Diversity de Thomas More d'étudier l'impact des projets AMIF des CPAS d'Anvers, de Gand, de Bruxelles, de Liège et de Charleroi, ainsi que d'identifier des bonnes pratiques et d'établir des recommandations politiques.

Nous tenons à remercier les personnes qui ont rendu possible la réalisation de cette étude.

Tout d'abord, nous tenons à remercier les CPAS concernés. Nous avons toujours été chaleureusement accueillis par les responsables et les travailleurs sociaux des CPAS, et nous avons également pu compter sur la coopération de nombreux utilisateurs finaux. Nous tenons à remercier ces primo-arrivants pour le temps qu'ils nous ont consacré et pour leur attitude sensible lors de nos entretiens. Sans leur coopération, nous ne serions pas en mesure d'évaluer un quelconque impact. Nous remercions tout particulièrement ces utilisateurs finaux qui nous ont donné un aperçu de leur vie en Belgique et de leur expérience du fonctionnement des projets des CPAS.

En outre, nous souhaitons également remercier tous les collaborateurs de projets et les chefs de département des cinq grands CPAS. Ils nous ont aidés à composer les groupes de discussion pour les entretiens et nous ont toujours réservé un accueil chaleureux. Nous remercions également nos personnes de contact au SPP - Mme Lisa Asselman et M. Jeroen Barrez - pour leur bonne coopération ! En outre, un petit mot de remerciement va à Thomas More, qui soutient notre groupe de recherche Inclusive Diversity et l'intègre dans un cadre de recherche plus large.

Résumé

Les CPAS sont souvent l'une des premières institutions avec lesquelles les groupes cibles vulnérables sont mis en présence. Dans une société en mutation rapide, non seulement les profils de ces groupes cibles sont divers et en constante évolution, mais leurs souhaits et besoins suivent également cette tendance. Une grande partie des bénéficiaires des CPAS dans les grandes villes ont le statut de réfugié reconnu ou de bénéficiaire de la protection subsidiaire. Pour ce groupe cible, les programmes d'intégration traditionnels ne suffisent souvent pas à mener à bien un parcours d'intégration réussi. Ces personnes sont souvent encore trop éloignées de la société pour pouvoir participer aux programmes existants. Sur la base de cette problématique, le SPP IS a lancé un appel à projet en 2015, 2016 et 2019 sur l'activation sociale des primo-arrivants dans le cadre du travail des CPAS. Dans le cadre de cet appel, les cinq grands CPAS des villes d'Anvers, de Bruxelles, de Gand, de Liège et de Charleroi ont chacun eu l'occasion de développer un parcours d'activation sociale qui devrait favoriser l'intégration des primo-arrivants. L'objectif est ici de garantir au groupe cible une vie digne, de lutter contre l'isolement social et de promouvoir le bien-être psychosocial, l'autonomie et la confiance en soi. Il s'agit de préparer les bénéficiaires à une participation minimale à la société, du bénévolat ou éventuellement une insertion socioprofessionnelle sur le marché du travail.

L'objectif de cette étude est d'évaluer l'impact des cinq projets d'intégration sur les bénéficiaires finaux. Nous voulons savoir comment les participants évaluent les parcours et nous souhaitons identifier les ajustements qui pourraient être nécessaires. À travers cette étude, nous voulons également identifier les bonnes pratiques qui pourraient être mises en œuvre dans d'autres villes à l'avenir. La question centrale de la recherche est la suivante : quel est l'impact des parcours d'activation sociale sur l'intégration sociale des primo-arrivants dans notre société ? Le développement de la confiance en soi et de l'autonomie, ainsi que l'élargissement du réseau social, en sont des facteurs importants.

Afin de répondre à la question de recherche, une étude qualitative a été menée à l'aide de questionnaires semi-structurés. Divers entretiens avec des groupes de discussion ainsi que des entretiens individuels ont été organisés dans le but de collecter des données. Des utilisateurs finaux, des responsables de CPAS et des travailleurs sociaux ont ainsi été interrogés.

Les différentes enquêtes montrent que la confiance en soi et l'autonomie des utilisateurs finaux ont augmenté tout au long des cinq projets. Grâce à ces projets, les utilisateurs finaux sont devenus plus actifs dans la société. Ils participent davantage à la vie quotidienne, par exemple en prenant part à des activités (telles que visiter des musées) et en demandant de l'aide en cas d'incertitude. L'isolement social auquel ils étaient fréquemment confrontés auparavant a également pu prendre fin à travers ce parcours. Grâce au projet, ils ont souvent pu se constituer un réseau social qu'ils consultent activement en dehors du projet. Par ailleurs, il est important de noter que les mesures liées à la crise du coronavirus ont souvent joué contre ces résultats. Les utilisateurs finaux ont indiqué qu'ils se sentaient à nouveau isolés en raison des restrictions sociales imposées dû à la pandémie. En outre, les informations entourant les mesures Covid ont souvent été communiquées aux utilisateurs finaux d'une manière difficile à comprendre, ce qui a entraîné une grande confusion.

Grâce aux projets, les utilisateurs finaux ont souvent un objectif à la réalisation duquel s'atteler. Ils ont appris à connaître leurs intérêts et leurs compétences et prennent ainsi des mesures pour atteindre activement leurs objectifs. Les utilisateurs finaux semblent être intrinsèquement motivés à atteindre leurs objectifs.

La contribution des interprètes et des psychologues dans les parcours d'activation apparaît également essentielle. Les utilisateurs finaux ont souvent des difficultés psychologiques qui peuvent compliquer les efforts engagés pour leur fournir une assistance. Le manque de compétences linguistiques suffisantes semblent également être un obstacle à surmonter afin que 'le parcours puisse être couronné de succès. La disponibilité de psychologues et d'interprètes est donc une condition préalable. La coopération avec d'autres organisations – qui peuvent répondre aux besoins des clients – et une bonne intégration du projet dans les opérations régulières des CPAS semblent être importantes pour assurer son succès.

Bien que le niveau de langue des utilisateurs finaux ait été renforcé grâce aux projets, ces personnes indiquent ne pas avoir suffisamment d'occasions de pratiquer la langue dans un cadre informel. En outre, des cours d'informatique s'avèrent également nécessaires en raison de la pandémie. Une grande partie de l'accompagnement a en effet dû passer au monde en ligne en raison du lockdown et des mesures de distanciation sociale. Cela montre que tant les compétences informatiques que l'équipement nécessaire (ordinateurs portables/ordinateurs de bureau) sont insuffisants.

En outre, le service sur mesure semble être un aspect important de l'activation sur lequel chaque projet s'est concentré. La durée de l'accompagnement dépend du client. Les clients ayant des problèmes multiples dans différents domaines auront logiquement besoin d'être coachés plus longtemps afin de réussir leur parcours. Bien que les utilisateurs finaux soient généralement satisfaits de l'accompagnement reçu, pour beaucoup, la conclusion du parcours d'activation s'avère trop abrupte. Ils passent souvent d'un encadrement intensif à peu ou plus du tout d'encadrement.

Enfin, les clients ont également indiqué qu'ils étaient souvent victimes de discrimination. Cela va de la discrimination dans la rue à la discrimination dans différents domaines de la vie quotidienne (tels que le logement), ce qui entrave encore davantage l'intégration.

Sur la base de ces constatations, les recommandations suivantes sont établies :

- Ancrer le projet dans les opérations régulières.
- Fournir un soutien psychologique.
- Développer des opportunités linguistiques supplémentaires.
- Faire appel à des interprètes et à des médiateurs interculturels.
- Investir dans les connaissances numériques et les ordinateurs portables.
- Mettre l'accent sur le suivi.
- Adresser les problèmes de discrimination et le racisme.
- Assurer un point d'information numérique comme canal de communication.
- ...

Contenu

Introduction	1
1. Conception de la recherche et méthodologie utilisée	3
1.1 <i>Question de recherche</i>	3
1.2 <i>Groupe(s) cible(s)</i>	3
1.3 <i>Un échantillonnage réfléchi</i>	4
1.3 <i>Profil des participants</i>	5
1.3.1 <i>Profil général</i>	5
1.3.2 <i>Détail (partiel)</i>	6
1.4 <i>Méthode de collecte des données : entretiens semi-structurés</i>	7
1.5 <i>Méthode d'analyse</i>	8
1.6 <i>Validité et fiabilité</i>	8
1.6.1 <i>Validité de la recherche et des questions d'entretien</i>	8
1.6.2 <i>Validité du codage</i>	9
1.6.3 <i>Fiabilité</i>	9
2. Résultats de la recherche par grand CPAS	11
<i>Groupe cible</i>	11
2.1 <i>CPAS d'Anvers - AMIE</i>	11
2.1.1 <i>Brève présentation du projet</i>	11
2.1.2 <i>Résultats de la recherche</i>	13
2.1.3 <i>Bonnes pratiques</i>	22
2.2 <i>CPAS de Gand - Interactief!</i>	23
2.2.1 <i>Brève présentation du projet</i>	23
2.2.2 <i>Résultats de la recherche</i>	25
2.2.3 <i>Bonnes pratiques</i>	31
2.3 <i>CPAS de Charleroi - ACTIV UP!</i>	32
2.3.1 <i>Brève présentation du projet</i>	32
2.3.2 <i>Résultats de la recherche</i>	33
2.3.3 <i>Bonnes pratiques</i>	38
2.4 <i>CPAS de Liège - MOD' ACTIONS</i>	39
2.4.1 <i>Brève présentation du projet</i>	39
2.4.2 <i>Résultats de la recherche</i>	40
2.4.3 <i>Bonnes pratiques</i>	45
2.5 <i>CPAS de Bruxelles - MOVE UP!</i>	46
2.5.1 <i>Brève présentation du projet</i>	46
2.5.2 <i>Résultats de la recherche</i>	48
2.5.3 <i>Bonnes pratiques</i>	51
3. Résultats généraux de la recherche	52
3.1 <i>Étapes vers l'activation</i>	52
3.2 <i>Rompre l'isolement social</i>	52
3.3 <i>Importance des interprètes/psychologues</i>	53
3.4 <i>Durée de parcours</i>	53
3.5 <i>Discrimination</i>	54
4. Recommandations politiques	55
4.1 <i>Recommandations à destination des CPAS et concernant leurs méthodologies</i>	55
4.2 <i>Recommandations à destination du gouvernement et du SPP</i>	57
4.3 <i>Recommandations à destination du niveau local</i>	58
5. Conclusion	60
ANNEXE 1 Aperçu des entretiens	62
ANNEXE 2 Livre de code AMIF-42	64

Introduction

Les CPAS sont confrontés aux défis posés par une société en mutation rapide. Les CPAS font partie des premières institutions à faire l'expérience de la vulnérabilité sociale d'un certain nombre de groupes cibles. Dans les grandes villes, plus de 30% des personnes bénéficiant d'un soutien ont le statut de réfugié reconnu ou de bénéficiaire de la protection subsidiaire. Ces personnes tirent souvent peu de bénéfices des programmes d'intégration traditionnels ayant pour objectif leur participation au marché du travail. Souvent, ces personnes ne disposent pas des informations ou des compétences nécessaires pour s'intégrer en douceur dans la société moderne. De plus, elles sont souvent confrontées à des problèmes psychosociaux. La combinaison de ces facteurs fait que ce groupe cible est nettement moins autonome et se retrouve plus rapidement en situation d'isolement social. En lançant un certain nombre de projets AMIF, le SPP IS tente d'apporter un ballon d'oxygène aux CPAS afin que ces derniers puissent se lancer dans une réflexion et mettre en œuvre des concepts d'intégration innovants.

Nous avons le plaisir de présenter le rapport final de l'évaluation de l'impact des projets AMIF dans les cinq CPAS des villes d'Anvers, de Bruxelles, de Gand, de Liège et de Charleroi. Cette étude a été commanditée par l'autorité contractante, l'État belge, représenté par le Service Public Fédéral de Programmation (SPP) Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes. Au lancement de cette étude en janvier 2021, une équipe a été constituée par le département de recherche de Thomas More. Cette équipe fut dirigée par Aleidis Devillé, docteur en sociologie et responsable du groupe de recherche Inclusive Diversity afin de mener cette étude le plus efficacement possible en coopération avec tous les membres de l'équipe. Dans le courant du mois de janvier 2021, un groupe d'experts a été mis en place, composé de membres de l'équipe Inclusive Diversity de Thomas More d'une part, et du commanditaire SPP IS d'autre part. Ce panel est responsable du suivi de l'évaluation de l'impact et de l'avancement du projet sur l'élaboration des piliers de la note conceptuelle du SPP IS. Les recherches seront menées du 1er janvier 2021 au 31 janvier 2022. Nous tenons à mentionner explicitement que ces recherches ont eu lieu pendant la crise COVID-19 de 2021-2022.

Plaçons cette étude dans le cadre du SPP IS. En 2015, 2016 et 2019, le SPP IS a lancé un appel à projets sur l'activation sociale des primo-arrivants dans le cadre du fonctionnement des CPAS (respectivement AMIF 03, AMIF 24 et AMIF 42). Le sujet de recherche de cette évaluation d'impact est le projet AMIF 42 qui a débuté le 1er janvier 2020 et durera deux ans. Il concerne 5 projets mis en œuvre par les grands CPAS d'Anvers, de Bruxelles, de Charleroi, de Gand et de Liège. Les projets AMIF ont été lancés par le SPP IS pour soutenir l'orientation et la formation du personnel des CPAS dans l'accompagnement des primo-arrivants. L'objectif est de garantir aux primo-arrivants une existence digne, de leur garantir le droit à l'intégration sociale, de lutter contre l'isolement social et de promouvoir le bien-être psychosocial, l'autonomie et la confiance en soi en vue d'une participation minimale à la société, à un projet de bénévolat ou éventuellement à aboutir à une intégration socioprofessionnelle sur le marché du travail. Chaque projet soumis propose un programme intensif d'activation sociale personnalisé pour les primo-arrivants originaires de pays tiers. Les orientations se concentrent toujours sur les différents obstacles à l'intégration des ressortissants de pays tiers dans notre société. Chaque CPAS dispose d'une grande liberté dans la conception des projets d'intégration. Jusqu'à présent, 10 projets ont été achevés et 5 projets sont en cours,

mais on sait peu de choses sur l'impact des projets AMIF sur l'activation sociale des ressortissants de pays tiers.

Cette recherche vise à étudier l'impact des différents projets d'intégration sur les bénéficiaires finaux dans les cinq grands CPAS de Belgique (Anvers, Bruxelles, Gand, Liège et Charleroi). En outre, il est important que les CPAS sachent comment les participants évaluent leurs parcours afin de pouvoir, le cas échéant, procéder à des ajustements. Enfin, cette recherche vise à identifier des bonnes pratiques qui pourraient être mises en œuvre dans d'autres villes à l'avenir.

Nous commençons ce rapport par une présentation de la recherche et de la méthodologie utilisée. Nous examinerons en détail le qui et le quoi de cette recherche ainsi que les méthodes qui ont été utilisées pour mener à bien la recherche et l'analyse. Nous examinons également la validité et la fiabilité des méthodes utilisées. Ensuite, nous examinerons les résultats de la recherche par CPAS : quels sont les résultats de parcours pour chaque CPAS ? Nous examinerons ensuite les résultats généraux de l'étude pour l'ensemble des CPAS. Enfin, nous formulerons un certain nombre de recommandations politiques pour le gouvernement afin d'optimiser l'inclusion des primo-arrivants et le fonctionnement des CPAS.

1. Conception de la recherche et méthodologie utilisée

1.1 Question de recherche

La mission de recherche consiste en une évaluation de l'impact des différents projets d'intégration sur les bénéficiaires finaux. Il est important d'identifier les bonnes pratiques mises en place à travers les différents projets des CPAS afin que celles-ci puissent être appliquées dans d'autres villes et projets à l'avenir.

La question centrale de la recherche est la suivante : quel impact les parcours d'activation sociale ont-ils sur l'intégration sociale des primo-arrivants dans notre société ? Le développement de la confiance en soi et de l'autonomie, ainsi que l'expansion du réseau social des utilisateurs finaux sont évalués en particulier.

Les sous-questions auxquelles nous aimerions obtenir des réponses en ce qui concerne les utilisateurs finaux sont les suivantes :

- Les activités d'intégration ont-elles permis de renforcer les compétences (sociales) des utilisateurs finaux ?
- Les utilisateurs finaux se sentent-ils écoutés et leur voix peut-elle être entendue ?
- Les utilisateurs finaux ont-ils acquis des connaissances sociétales et peuvent-ils les appliquer dans la pratique ?
- Les utilisateurs finaux ont-ils trouvé leur place dans la société et partagent-ils leurs expériences avec d'autres ?
- Les utilisateurs finaux s'engagent-ils à participer à certaines initiatives ?
- Les utilisateurs finaux ont-ils pu renforcer leur confiance en les autres et en la société ?
- Les utilisateurs finaux savent-ils à qui s'adresser pour poser leurs questions ?

1.2 Groupe(s) cible(s)

Il y a deux groupes cibles : les primo-arrivants et les employés des CPAS.

Le groupe cible des primo-arrivants est constitué de ressortissants de pays tiers (réfugiés reconnus et personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire) âgés de 18 ans ou plus. Ils doivent vivre dans les régions des CPAS concernés et recevoir un revenu d'intégration. Plus précisément, il s'agit de primo-arrivants vulnérables originaires de pays non-européens, disposant d'un réseau social limité et n'étant pas actifs sur le marché du travail, qui rencontrent des obstacles à la participation aux parcours d'intégration traditionnels organisés par les Communautés. La recherche vise principalement à déterminer le point de vue des utilisateurs finaux afin que nous puissions nous faire une idée des points d'amélioration perçus et formulés par ces derniers.

Les employés des CPAS constituent un deuxième groupe cible. Au sein de ce groupe cible, une distinction est faite entre les assistants/travailleurs sociaux et les responsables gestionnaires des CPAS. Les assistants/travailleurs sociaux sont directement impliqués dans le

fonctionnement des parcours mis en place pour les primo-arrivants. Ainsi, les points d'amélioration perçus et formulés par les assistants/travailleurs sociaux sont pris en compte. Chaque CPAS participant dispose d'une grande liberté dans l'interprétation des projets d'intégration et il est important d'évaluer les différents projets d'intégration au niveau de l'activation sociale et de l'augmentation de la participation sociale des bénéficiaires finaux. En outre, les responsables des CPAS, tels que les coordinateurs, font aussi partie de ce groupe cible. Leur avis est également sollicité afin d'inclure la recherche dans un cadre plus large.

1.3 Un échantillonnage réfléchi

Afin de répondre aux questions de recherche de manière approfondie, nous avons opté pour le choix d'un nombre limité d'entretiens examinés en profondeur, plutôt que pour un grand nombre d'entretiens superficiels. Il est alors particulièrement important de choisir consciemment la diversité (Billiet & Waeye, 2003). Nous souhaitons tout particulièrement atteindre les répondants qui offrent une valeur ajoutée pour répondre à nos questions de recherche. Par conséquent, nous ne voulons pas justifier le choix des unités de recherche de manière statistique, mais de manière théorique. Nous parlons donc d'un échantillon théorique qui est intentionnel, puisque la sélection est faite en fonction de la question de recherche. D'autre part, nous voulons éviter que les enquêteurs n'effectuent une sélection non-planifiée, par exemple pour des considérations pratiques. C'est pourquoi nous essayons d'obtenir un échantillon basé sur un choix réfléchi. Pour ce faire, nous établissons des critères auxquels les répondants doivent correspondre. Plus loin dans ce rapport, vous trouverez les critères d'échantillonnage par groupe cible.

Pour chaque CPAS, plusieurs groupes de discussion ont été organisés et interrogés à deux moments distincts. La première enquête a eu lieu entre mai et juillet 2021. Au cours de cette première enquête, deux groupes de discussion de 8 à 10 participants - un groupe de discussion avec des utilisateurs finaux et un groupe de discussion avec des assistants/travailleurs sociaux - ont été interrogés. Lors de la deuxième enquête, qui a eu lieu en octobre 2021, un groupe de discussion avec des utilisateurs finaux a été organisé pour chaque CPAS, ainsi qu'un entretien individuel avec un utilisateur final et un entretien individuel avec un dernier arrivé. Cette deuxième enquête a été organisée afin de mieux évaluer l'effet des parcours AMIF.

L'équipe de recherche de Thomas More a sélectionné, en consultation avec les CPAS, les participants répondant aux critères. La sélection pratique des participants a été effectuée par les responsables des CPAS respectifs. L'équipe de recherche a à chaque fois reçu la liste des participants à l'avance.

Dans le cas des utilisateurs finaux, les critères suivants ont été établis :

- Nombre égal d'hommes et de femmes
- Représentation adéquate et proportionnelle de ressortissants de différents continents et pays
- Connaissances linguistiques variées parmi les participants
- Divers degrés d'éducation et divers niveaux d'alphabétisation
- Différents âges

- Divers statuts : réfugiés, regroupement familial, travailleurs migrants, etc.
- Diverses conditions de santé mentale et physique

Dans le cas des assistants/travailleurs sociaux, les critères suivants ont été établis en premier lieu :

- Travailleur social des projets AMIF concernés
- Conseiller social en matière d'emploi (service d'accompagnement du parcours d'insertion professionnelle)
- Travailleurs sociaux du service social
- Signaleurs
- Interprètes
- Professeurs de langues
- Travailleurs de quartier
- Travailleurs de la jeunesse
- Travailleurs culturels

1.3 Profil des participants

1.3.1 Profil général

Nous décrivons ici brièvement le profil des utilisateurs finaux interrogés.

Sur la base des informations fournies par les participants combinées aux réponses obtenues lors des entretiens de groupe, ainsi que sur la base de nos conversations avec le personnel du CPAS, nous pouvons dresser un profil général. Nous devons mentionner ici que tous les participants n'ont malheureusement pas complété leur profil entièrement, ce qui signifie que plusieurs participants ne sont pas inclus dans certains aspects de l'esquisse.

Un peu plus d'hommes (30) que de femmes (24) ont participé à l'enquête, ce qui, en termes de genres, correspond proportionnellement aux personnes prenant part aux projets des CPAS. En d'autres termes, la représentation du nombre d'hommes et de femmes ayant pris part à l'enquête est le reflet des participants aux projets des CPAS.

Les participants viennent du monde entier, mais nous constatons une surreprésentation des personnes originaires du monde arabe. Le niveau d'éducation est généralement faible, bien qu'il y ait quelques exceptions. En tant que chercheurs, nous soupçonnons qu'ils puissent être quelque peu surreprésentés dans cet échantillon par rapport au nombre réel de participants aux projets des CPAS. Il s'agit d'un phénomène bien connu dans la recherche sociologique : les personnes hautement qualifiées participent plus souvent aux enquêtes que les personnes peu qualifiées. Nous pouvons constater que la plupart des participants vivent en Belgique depuis quelques années déjà, ce qui signifie que le besoin d'intégration est élevé chez les primo-arrivants, même s'ils vivent en Belgique depuis plus longtemps.

La connaissance de langues nationales belges (néerlandais et français) était généralement très limitée. Beaucoup pouvaient à peine s'exprimer dans une langue nationale. Il apparaissait

clairement que les participants avaient déjà acquis beaucoup de compétences linguistiques grâce aux projets des CPAS, mais le niveau général de connaissance d'une langue nationale était très faible. En outre, certaines personnes avaient des enfants, mais la majorité des participants étaient sans enfants. Les personnes avec des enfants ont également déclaré lors des discussions de groupe qu'il n'était pas facile de trouver des baby-sitters et que cela coûtait très cher. Il est apparu que les participants avaient élargi leur réseau social grâce aux projets et qu'ils en étaient très satisfaits. La plupart d'entre eux se sont plaints du fait qu'il n'est pas facile de se constituer un réseau social avec des moyens limités (revenu d'intégration) et dans la société belge. Ils ont également été enthousiasmés par les projets des CPAS, car ils ont ainsi pu se constituer un groupe d'amis.

Le logement a été évoqué dans certaines discussions de groupe, notamment dans le sens où le loyer des maisons dans les villes est très élevé pour un revenu d'intégration. La plupart des gens vivaient dans une chambre ou dans un studio. À moins que le CPAS lui-même ne fournisse du travail dans le cadre du projet, la plupart des participants étaient sans emploi. Cela a frustré la plupart des participants ; ils cherchaient du travail mais n'étaient employés nulle part. En termes de santé, il est frappant de constater que de nombreux participants ont besoin d'une aide psychologique ou psychiatrique. Certains CPAS ont travaillé intensivement avec des psychologues (internes ou autres), et les accompagnateurs nous ont indiqué à quel point les participants avaient besoin d'une thérapie.

1.3.2 Détail (partiel)

Au total, 30 hommes ont participé à l'enquête, l'âge moyen étant de 34,93 ans. Les 24 femmes qui ont participé avaient un âge moyen de 32,60 ans. Certaines femmes et certains hommes ont été interrogés deux fois à des moments différents pour mieux mesurer l'évolution de leur parcours.

Les participants viennent de 9 pays de naissance différents. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de ces pays.

Tableau 1 : Pays de naissance des participants à l'enquête

Pays de naissance	Nombre de participants
Syrie	10
Irak	7
Érythrée	6
Afghanistan	3
Iran	3
Turquie	2
Yémen	1
Soudan	1
Tibet	1

Concernant le niveau d'éducation, nous constatons que la plupart des participants n'ont pas de diplôme.

Tableau 2 : Niveau d'éducation des répondants

Diplôme le plus élevé obtenu	Nombre de participants
Aucun diplôme	7
Enseignement primaire	2
Enseignement supérieur	4

Pour ce qui est du nombre d'années écoulées depuis l'arrivée des participants en Belgique, nous constatons que la plupart d'entre eux sont en Belgique depuis au moins 4 ans.

Tableau 3 : nombre d'années de résidence en Belgique

Années en Belgique	Nombre de participants
1	1
2	1
3	4
4	9
5	3
6	3
7	1
8	1
22	1

1.4 Méthode de collecte des données : entretiens semi-structurés

Notre question de recherche sonde les perceptions des primo-arrivants d'une part et des assistants/travailleurs sociaux d'autre part, c'est pourquoi nous pensons qu'il est utile de laisser les répondants raconter leur histoire aussi spontanément que possible. Nous avons mené un certain nombre d'entretiens individuels d'une part, et un certain nombre d'entretiens avec des groupes de discussion d'autre part. Pour les deux types d'entretiens, nous avons utilisé l'entretien semi-structuré comme méthode de collecte des données. En même temps, nous voulons analyser les entretiens de manière systématique afin de pouvoir comparer les entretiens de manière fiable grâce au codage. Afin de pouvoir répondre à ces deux exigences, l'entretien semi-structuré nous semble le plus approprié.

Les entretiens semi-structurés fonctionnent avec une liste de sujets, de sorte que les thèmes sont fixés à l'avance. Cela signifie que l'ordre dans lequel les sujets sont abordés peut changer et qu'une certaine place peut être laissée aux digressions et même à l'introduction de nouveaux sujets, mais que les mêmes questions sont abordées dans les différents entretiens. Ce dernier point est en effet nécessaire pour effectuer une analyse systématique.

Lors de la deuxième enquête, la liste des sujets a été révisée et adaptée aux remarques du panel d'experts. Un certain nombre de thèmes, tels que le coronavirus, le suivi et l'accueil, ont été ajoutés afin d'obtenir une image plus large des facteurs d'intervention.

Après la deuxième enquête et la première présentation de ce rapport d'étude, un deuxième questionnaire a été envoyé aux CPAS, sur la base des notes du SPP, afin de recueillir des données plus spécifiques.

1.5 Méthode d'analyse

Après avoir collecté les données, nous avons commencé à les analyser. Pour cela, nous avons choisi de travailler avec le programme NVIVO. NVIVO est un logiciel explicitement développé pour la recherche qualitative. Il s'agit d'un programme polyvalent doté d'outils d'analyse complets et faciles à utiliser.

Nous avons commencé par créer un livre de codes rassemblant les codes utilisés pour le codage. Celui-ci a été présenté en interne pour évaluation. Nous avons ainsi obtenu un livre de codes structuré, dans lequel la multitude de codes d'origine a été raccourcie et définie plus précisément. Le livre de codes a ensuite été retravaillé et soumis au panel d'experts du SPP IS. Après l'ajout de quelques codes par le groupe d'experts, nous avons commencé par un test pilote. Nous avons testé le livre de codes à travers quelques entretiens, après quoi ce livre de codes a été affiné. Un certain nombre de codes superflus ont été supprimés.

Après la première enquête, le livre de codes a été révisé pour la dernière fois sur la base des remarques du panel d'experts lors d'une évaluation du rapport intermédiaire. Trois codes ont été ajoutés à la liste des sujets.

1.6 Validité et fiabilité

La validité signifie « mesurez-vous ce que vous devez mesurer et savoir ? » En d'autres termes : demandons-nous ce que nous voulons savoir ; posons-nous des questions de manière appropriée afin d'obtenir également des réponses honnêtes ; codifions-nous via les entretiens réalisés ce que nous voulons retenir et ce qui est pertinent en fonction de la question de recherche ?

La fiabilité signifie la garantie qu'un autre chercheur ou une autre équipe de recherche présenterait les mêmes résultats. Une étude n'est évidemment pas fiable si un autre chercheur tire des entretiens des conclusions complètement différentes.

1.6.1 Validité de la recherche et des questions d'entretien

Les moyens suivants mis en place nous permettent de croire en la validité de la recherche :

- Les questions de recherche et les questions posées pendant les 'entretiens ont été élaborées en consultation avec le panel d'experts du SPP IS ;
- Lors des 'entretiens avec les utilisateurs finaux, nous avons posé les questions non pas de manière théorique et abstraite, mais en utilisant des images afin de tenir compte des compétences linguistiques limitées (en néerlandais et en français) ;
- Nous avons demandé l'aide de assistants/travailleurs sociaux concernés pour rédiger le questionnaire destiné aux utilisateurs finaux et l'avons testé dans le cadre d'un essai pilote.

1.6.2 Validité du codage

La validité du codage dépend en premier lieu de la préparation d'un livre de codes valide. Nous n'avons besoin d'inclure que les codes qui nous aideront plus tard à répondre aux questions de recherche ; tous les autres codes sont du "lest". Les codeurs qui ont participé à cette étude ont donc retravaillé le livre de codes à plusieurs reprises, en gardant à l'esprit les questions de recherche.

1.6.3 Fiabilité

La fiabilité signifie qu'un autre (ou que de nombreux autres) chercheur(s) "trouvera(ont)" la même chose dans les données ou dans les entretiens. Si deux chercheurs (ou plus) parviennent aux mêmes conclusions sur la base des entretiens réalisés, la recherche est fiable ; si deux chercheurs (ou plus) parviennent à des conclusions différentes sur la base des mêmes entretiens, les résultats de la recherche ne sont pas fiables. Il va de soi que nous voulons arriver aux mêmes résultats de recherche et que nous attachons donc une grande importance à la fiabilité. Dans le cas contraire, les résultats de recherche sont par définition scientifiquement problématiques.

Nous avons utilisé le coefficient de Kappa de Cohen pour mesurer l'objectivité. Il s'agit d'un coefficient qui représente l'accord de deux ou plusieurs codeurs. Une valeur Kappa de 1 signifie que la concordance est parfaite ; une valeur Kappa de 0 indique que la concordance n'est pas plus significative que ce que l'on pourrait obtenir sur la base du hasard. Une valeur Kappa comprise entre 0,60 et 0,70 indique un bon niveau de concordance - ce qui indique que l'on dispose d'un livre de codes approprié avec des définitions pratiques et des codes relativement exhaustifs et mutuellement exclusifs.

Il n'est pas nécessaire que toutes les données soient codées par deux chercheurs ; la fiabilité inter codeur est toujours examinée pour une partie limitée des entretiens. Si deux entretiens de groupes de discussion ont été codés par deux chercheurs et que la fiabilité inter codeur est bonne (Kappa de Cohen = +0,65), une seule personne peut poursuivre le codage. Nous savons alors que les autres entretiens avec les groupes de discussion généreront un Kappa similaire, car vous n'obtenez un bon Kappa que si vous disposez d'un livre de codes bien conçu et que les codes ont été définis sans ambiguïté. En ce sens, le calcul de la fiabilité inter codeur peut être considéré comme une augmentation de la qualité du matériel d'analyse. Deux des entretiens avec les groupes de discussion ont été codés par deux codeurs travaillant indépendamment l'un de l'autre afin de calculer la fiabilité du codage. L'entretien a été divisé en 102 paragraphes, qui ont pu être marqués par un certain nombre de codes dans NVIVO. Les codeurs ont attribué douze codes différents à un paragraphe. La fiabilité inter codeur nous donne le coefficient 0.80.

La fiabilité inter codeur relativement élevée ne doit pas nous empêcher de tirer des leçons des erreurs commises. Pas moins de quatre erreurs d'encodage ont résulté du fait que nous avons délimité les paragraphes de texte en question de manière trop concise. De plus, le contexte de la déclaration à laquelle le code fait référence doit être clair afin d'obtenir une interprétation similaire. Ainsi, les paragraphes étaient souvent marqués trop brièvement, ce qui empêchait une interprétation correcte. Ce fait est également important plus loin dans la

recherche, lorsque nous présentons et illustrons les résultats de l'étude avec des fragments de texte. Il est ensuite également crucial de présenter les textes des entretiens qui illustrent les résultats dans leur contexte. Après avoir calculé la fiabilité inter codeur, nous avons veillé à marquer les paragraphes du texte de manière suffisamment large pour que le contexte de l'énoncé soit également marqué. Une autre chose que nous avons apprise en recherchant la fiabilité inter codeur est que les descriptions des codes ne doivent pas se chevaucher, sinon le codage sera inévitablement erroné. Nous avons donc ajouté les codes "M-andere", "M-Covid-19", "O-Covid-19", "A-Covid-19" et "S-Covid-19". Les codes "vision et politique" et "impact sur le fonctionnement du CPAS" ont été fusionnés en "impact sur le fonctionnement du CPAS" pour une raison similaire.

2. Résultats de la recherche par grand CPAS

Groupe cible

Tous les projets AMIF implémentés par les 5 grands CPAS impliquent des primo-arrivants adultes. La plupart d'entre eux ont un faible niveau d'éducation et un niveau de langue néerlandaise ou française débutant, voire parfois analphabète. Il est très rare de trouver une personne très instruite parmi le groupe cible. Le groupe cible est constitué de primo-arrivants originaires de pays non-européens, aussi bien d'hommes que de femmes (groupes mixtes).

2.1 CPAS d'Anvers - AMIE

2.1.1 Brève présentation du projet

1. En quelques mots

Afin de participer au projet, le client doit remplir les conditions suivantes :

- disposer du statut de réfugié reconnu ou de bénéficiaire d'une protection subsidiaire
- être originaire d'un pays non membre de l'UE
- recevoir un revenu d'intégration
- avoir un réseau social limité
- rencontrer des obstacles à l'intégration
- être âgé de 18 ans ou plus

La participation au projet est volontaire, mais pas sans obligation. Le client doit :

- être motivé à recevoir un accompagnement supplémentaire
- vouloir s'intégrer à Anvers
- être présent lors des sessions de groupe et des entretiens individuels

2. Cadre du CPAS et orientation des primo-arrivants vers le projet

Anvers compte plus de vingt centres sociaux où sont employés des travailleurs sociaux. Le travailleur social mène d'abord une enquête sociale pour déterminer si la personne a droit à une aide sous la forme d'un revenu d'intégration ou d'une autre aide supplémentaire. Si tel est le cas, AMIE est l'un des nombreux projets mis en place par la ville d'Anvers pour apporter un soutien plus intensif à certains groupes cibles.

Les participants éligibles peuvent être orientés vers ce projet par les travailleurs sociaux. Ces participants sont ensuite invités à un entretien d'admission au cours duquel les questions suivantes sont centrales : (1) Le participant potentiel est-il motivé pour participer au projet ? (2) Le projet peut-il offrir une réponse aux besoins du participant ?

3. Parcours

L'orientation dans le cadre du projet AMIE se compose de deux modules : un module "accompagnement individuelle" et un module "accompagnement de groupe" qui se déroulent toujours en parallèle.

- Le module 1 consiste en un **accompagnement individuel** du participant. Les entretiens individuels ont lieu à des endroits différents. Ils peuvent avoir lieu dans la salle de consultation du CPAS, lors de visites à domicile ou dans un lieu extérieur. Les besoins des participants sont toujours pris en compte. Au cours des entretiens, les besoins et les souhaits individuels du participant sont examinés, les conditions préalables à l'activation sociale sont discutées et, avec les participants, un plan pour l'avenir est élaboré avec différentes sous-étapes. Ces entretiens individuels se déroulent en néerlandais ou dans la langue maternelle, avec le soutien d'interprètes si nécessaire.
- Le module 2 consiste en un **accompagnement de groupe** qui se déroule en trois types de sessions :
 - 1) Sessions informatives : les participants sont informés de leurs droits et obligations. Les participants disposent également de temps et d'un espace pour poser toutes leurs questions sur un thème précis.
 - 2) Sessions psychosociales : les participants apprennent à gérer le stress, les problèmes de sommeil, l'identité de réfugié et d'autres questions psychosociales par le biais d'exercices interactifs et de réflexions en groupe.
 - 3) Excursions collectives : lors des excursions, les participants apprennent à connaître l'offre socioculturelle d'Anvers (bibliothèque, musées, écoles, etc.).

Le parcours du client est toujours fait sur mesure et est régulièrement adapté en cours de parcours en cas de nouveaux besoins ou de nouvelles questions. Après 6 mois, une évaluation finale est effectuée pour voir si le client a encore des questions à nous poser et si le parcours peut être conclu. Souvent, l'accompagnement dure un peu plus de 6 mois, en moyenne il dure 9 mois.

Au fil des années, un grand réseau de collaboration a été établie au sein du projet AMIE avec différents partenaires et services connus qui sont en mesure d'apporter une réponse adéquate aux demandes d'aide des participants. Ci-dessous un aperçu est repris des organisations et services vers lesquelles les collaborateurs AMIE peuvent orienter les participants :

- Orientation dans le cadre d'une consultation psychosociale ;
Solentra vzw : thérapie dans la langue maternelle des personnes (avec interprète) pour traiter les traumatismes de guerre (il existe un accord de partenariat avec le CPAS d'Anvers, les séances de thérapie sont donc gratuites pour les participants du projet AMIE).
- Orientation dans le cadre de questions juridiques (résidence en Belgique) :
Permanence pour les immigrants : informations et conseils gratuits sur la loi sur

l'immigration par un avocat et/ou un conseiller juridique d'Atlas, le service d'Intégration et Citoyenneté d'Anvers.

- L'orientation dans le contexte de l'activation sociale ;
Armen Tekort vzw : travail de parrainage. Il existe une collaboration intensive avec le projet AMIE. Il y a un flux important de clients grâce aux visites régulières d'un duo de l'asbl Armen Tekort pendant les sessions de groupe, ce qui facilite les démarches à faire pour introduire une demande de parrainage.
- Les services de la ville d'Anvers auxquels il est régulièrement fait référence ; quelques exemples : Bureau du logement : assistance pour les questions administratives concernant le logement (par exemple, l'allocation de logement, la garantie de loyer, etc.) et également vérification de la qualité des locaux en cas de suspicion de mauvaise qualité du logement.

2.1.2 Résultats de la recherche

Sur la base d'un certain nombre d'objectifs, le CPAS d'Anvers a élaboré le parcours AMIE. Nous examinons ici si ces objectifs ont été atteints et, dans l'affirmative, dans quelle mesure. Comme mentionné précédemment, le projet AMIE se compose de deux modules : l'accompagnement individuel et l'accompagnement en groupe. Un certain nombre d'objectifs ont été fixés pour chaque module.

Accompagnement individuel

L'accompagnement individuel se compose de trois phases : la phase de lancement, la phase intermédiaire et la phase finale.

Dans la phase de lancement, les objectifs suivants ont été énumérés :

- Prise de connaissance
- Gagner la confiance
- Rompre l'isolement
- Créer un climat de confiance pour parler de ses problèmes
- Formuler les objectifs finaux du parcours

Prise de connaissance, gagner la confiance et rompre l'isolement.

Apprendre à se connaître, gagner la confiance du client et rompre l'isolement vont de pair dans cette phase. Lors du premier entretien d'accueil, les clients sont invités à prendre part à une conversation d'au moins une heure. Lors de cet entretien, les clients reçoivent des informations sur le projet et les travailleurs sociaux apprennent à connaître le client et sa situation. Les travailleurs sociaux vérifient également si le client remplit les conditions prédéfinies, à savoir un niveau de langue d'au moins 1.1 (à ce niveau, on est capable de se présenter, de comprendre et de répondre à des questions concernant les données personnelles, d'utiliser des phrases de base de la vie quotidienne, etc.) et si le client a suivi le cours d'intégration civique.

Afin de faciliter le déroulement de cet entretien et de gagner la confiance du client, un interprète social est utilisé dans la mesure du possible. Une communication claire est très importante tout au long du parcours, mais la valeur d'une telle communication est encore plus grande lors de l'entretien d'admission. Les accompagnateurs du parcours indiquent même que la communication est le premier obstacle majeur auquel ils s'attaquent en travaillant avec des interprètes sociaux.

La communication dans la langue maternelle constitue une certaine valeur ajoutée. Si les interprètes sociaux ne sont pas impliqués, de nombreux malentendus surviennent. Ceux-ci font alors obstacle à la fourniture d'une bonne assistance. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Les clients indiquent également qu'un accueil positif augmente leur confiance et contribue à briser leur isolement social. Ils ont la possibilité d'expliquer leurs problèmes dans leur langue maternelle et se sentent souvent entendus pour la première fois. En soi, cela les motive davantage à suivre le parcours et à le mener à bien.

J'avais beaucoup de stress à venir, mais [Nom du travailleur social] a été positive et serviable. Elle écoute et rit. Parler permet d'évacuer le stress. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Les groupes de discussion avec les clients permettent de conclure que le lien de confiance entre le client et le travailleur social est très fort. Les travailleurs sociaux ont indiqué que ces liens de confiance se sont souvent construits rapidement. D'une part, cela est dû à l'accompagnement individuel dans lequel chaque client a un accompagnateur auquel il peut toujours s'adresser. D'autre part, la première rencontre dans la langue du client joue un rôle important.

Outre la confiance en soi, le parcours AMIE permet souvent de rompre l'isolement social. Le parcours offre un accompagnement intensif, sortant les personnes de leur isolement, en quelque sorte, tout au long du parcours.

J'étais assise seule à la maison. J'étais stressé. J'avais des questions et des problèmes. Puis j'ai commencé à faire du bénévolat et ils m'ont aidé. [Nom du travailleur social] a organisé cela. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Créer un climat de confiance pour parler de ses problèmes et formuler les objectifs finaux du parcours.

Comme mentionné précédemment, le parcours d'AMIE est très intensif. En effet, ils travaillent principalement sur mesure pour le client.

Lors de l'entretien d'admission, ils essaient de créer un climat de confiance afin que les primo-arrivants puissent expliquer leurs problèmes. Ils le font avec l'aide d'interprètes dans la mesure du possible. Outre les interprètes, ils ont également recours à des sessions d'accompagnement de groupe afin de faciliter la discussion sur divers problèmes. De cette façon, ils discutent en groupe de problèmes individuels qui posent généralement aussi des

difficultés aux autres primo-arrivants. L'enquête montre que c'est un soulagement pour les primo-arrivants de partager leurs expériences avec d'autres personnes qui sont dans le même bateau.

Lors des sessions de groupe, nous préparons les thèmes que nous voulons aborder. Nous discutons également de la réalité s'il y a lieu de le faire. Pensez, par exemple, à la guerre en Irak, qui a un impact sur les clients qui viennent d'Irak. Quelle influence cela a-t-il sur eux ? (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

L'objectif final après les deux premiers mois est de formuler les objectifs finaux du parcours du client. Ceci est fait par l'accompagnateur en consultation avec le client.

L'accompagnement est basé sur les besoins du client, de sorte que la motivation intrinsèque reste élevée. Les contacts individuels sont également adaptés au client, par exemple.

Certaines personnes ont besoin d'une réunion physique chaque semaine, tandis que d'autres trouvent qu'une semaine sur deux est suffisant. Afin de ne pas perdre le contact avec les clients, nous travaillons également de manière à rester très proches. Cela se fait principalement en maintenant le contact par téléphone.

Les objectifs doivent être formulés en concertation. Souvent, les clients veulent commencer à travailler le plus tôt possible, ce qui n'est souvent pas possible compte tenu de leur situation. En général, il faut d'abord s'occuper de problèmes multiples liés à leur situation avant de pouvoir formuler des objectifs efficaces pour promouvoir l'intégration.

Il est important d'examiner chaque cas individuellement. Les cadres de référence ne correspondent pas toujours à ceux du client. Le premier travail consiste toujours à atténuer une crise, à résoudre les problèmes de base, à prendre de petites mesures. Ensuite, des démarches sont entreprises vers le bénévolat, les soins de jour, etc. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Les objectifs d'intégration sont donc déterminés par le client lui-même. En effet, la motivation intrinsèque est un élément important de la réussite du parcours AMIE. L'enquête montre que c'est le cas. Aucun client n'a volontairement mis fin à son parcours. Les abandons sont tous dus à des raisons externes, comme un déménagement.

Je suis très satisfait du très bon accompagnement. Les gens sont toujours positifs, ils aident aussi pour les papiers ou la recherche d'un appartement. Il y a un soutien intensif" (Utilisateur final, CPAS d'Anvers).

Dans la phase intermédiaire, les objectifs suivants sont abordés :

- Travailler sur des objectifs individuels
- Nouer des contacts avec d'autres associations
- Accroître les connaissances
- Améliorer la confiance en soi
- Stabiliser la situation à différents niveaux

Travailler sur des objectifs individuels et nouer des contacts avec d'autres associations

Comme indiqué ci-dessus, un travail intensif et sur mesure est réalisé avec les clients afin d'identifier et de répondre ensuite à tous leurs besoins et toutes leurs exigences. Les objectifs individuels formulés dans la phase de lancement sont approfondis dans cette phase. Cela se fait sur la base d'entretiens individuels au cours desquels des plans pour l'avenir sont élaborés avec des étapes partielles.

L'enquête montre que cet objectif a été largement atteint. Le projet AMIE a une vision holistique. Cela signifie que les clients peuvent se présenter aux accompagnateurs avec toutes sortes de questions, après quoi les travailleurs sociaux les filtreront et, le cas échéant, les orienteront vers d'autres organisations. Les réorientations vers Solentra s'avèrent courantes. Les clients ont souvent un lourd bagage mental. Grâce à Solentra, les clients peuvent traiter ce bagage dans leur propre langue avec les psychologues qui sont disponibles. Une bonne interaction entre le CPAS et les psychologues est importante dans ce genre de situation.

Leur thérapie ne peut réussir à 100% que si tous les obstacles sont supprimés. L'administration doit être en ordre, la situation du logement doit être bonne, et ce n'est qu'ensuite qu'ils peuvent se concentrer sur le bien-être psychologique du client. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Les clients ont indiqué avoir atteint leurs objectifs dans le cadre du parcours ou du moins être en bonne voie de les atteindre.

J'ai pu atteindre mes objectifs : marcher, me marier, travailler et avoir une voiture. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Mon rêve était d'apprendre à bien écrire, et j'ai pris un bon départ. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Accroître les connaissances et améliorer la confiance en soi

Grâce à l'accompagnement individuel, les connaissances des clients sont aussi en parties élargies. La plus grande valeur ajoutée pour le développement des connaissances sont les sessions de groupe. La majorité des clients indiquent que ce sont ces sessions qui leur apportent le plus de connaissances générales. Cependant, il y a aussi des clients qui indiquent qu'ils apprennent beaucoup sur leurs problèmes et sur la façon de les résoudre grâce à l'accompagnement individuel.

Je suis arrivé ici avec beaucoup de stress et de problèmes, et grâce à [Nom du travailleur social], je me suis calmé. J'ai retrouvé l'espoir. Quand j'ai des problèmes, elle m'aide et m'explique tout. Elle me parle et est très amicale. Elle est à la fois "professeur", "assistante" et une bonne amie. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Outre les connaissances acquises dans le cadre du projet, la confiance en soi du client est souvent renforcée. Cela est principalement dû à la vision qui sous-tend le projet, notamment l'accent mis sur la motivation intrinsèque. Les clients peuvent formuler leurs propres objectifs et se sentent donc plus écoutés. Par conséquent, ils osent aussi plus facilement partager leurs

opinions. En outre, une meilleure maîtrise de la langue néerlandaise est également un facteur souvent lié à la confiance en soi. AMIE n'organise pas directement des cours de langue, mais les clients peuvent s'exercer à la maîtrise du néerlandais par le biais, par exemple, des activités collectives qui sont organisées. Lorsqu'il y a un besoin de cours de langue, des cours professionnels sont organisés en dehors d'AMIE. Après avoir interrogés les clients, nous pouvons conclure que la confiance en soi, en particulier, est un aspect qui s'est amélioré avec succès pour chacun des clients du parcours.

*Je n'ai pas peur de parler maintenant. J'ai appris à dire ce que je pense.
(Utilisateur final, CPAS d'Anvers)*

*Nous osons demander de l'aide plus rapidement. Parfois, je n'ai pas d'internet :
"Pouvez-vous me donner votre code wifi ?", je demande. Maintenant que nous parlons
le néerlandais, nous n'avons pas peur de demander de l'aide. Tout le monde est
heureux d'aider. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)*

Stabiliser la situation à différents niveaux

L'accompagnement dans le cadre du parcours AMIE est très intensif, tant pour les primo-arrivants que pour les travailleurs sociaux. Les clients peuvent adresser toute question à un accompagnateur, qui les aidera davantage. Cet accompagnement intensif s'avère fructueux. Les clients indiquent qu'ils peuvent s'adresser à leur accompagnateur AMIE pour tout problème.

*[Nom du travailleur social] m'aide toujours et rapidement. Mon assistant social
(extérieur au parcours AMIE) ne veut pas m'aider. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)*

Ce soutien intensif est dû, d'une part, aux contacts établis avec d'autres organisations spécialisées dans des problèmes spécifiques et, d'autre part, au fait que les clients peuvent rencontrer leur accompagnateur sur une base hebdomadaire et, en cas de problème inattendu, dans un délai d'un ou deux jour(s). Cette offre ne peut être proposée dans le cadre des opérations régulières du CPAS en raison de la charge de travail élevée à laquelle les travailleurs sociaux doivent faire face. De cette manière, l'importance du parcours AMIE a également gagné en notoriété dans le cadre du fonctionnement plus large du CPAS.

*Dans les cas difficiles, on pense toujours à les confier éventuellement à AMIE.
(Travailleur social, CPAS d'Anvers)*

La situation de départ comparée à la situation à la fin du parcours est une indication de la réussite de l'accompagnement. Tous les clients indiquent qu'ils sont dans une meilleure situation à la fin du parcours que lorsqu'ils sont venus à AMIE. La réduction du stress est particulièrement mise en avant par les clients.

*Les assistants m'aident très bien. Je voulais divorcer et elle m'a beaucoup aidé. Au
début, j'avais beaucoup de problèmes, mais maintenant je n'en ai plus. (Utilisateur
final, CPAS d'Anvers)*

Interrogés, les clients ont indiqué qu'ils avaient moins de problèmes grâce au parcours AMIE. Le manque de contact avec les membres de la famille du pays d'origine est pratiquement le seul problème qui se pose à la fin du parcours. Les clients ont souvent encore des membres de leur famille dans leur pays d'origine qui leur manquent et qu'ils aimeraient revoir. Le regroupement familial n'est, bien sûr, pas toujours évident.

Peut-être qu'ils pourraient nous aider encore plus à voir notre famille, ils nous manquent vraiment. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Dans la phase finale, les objectifs suivants sont énumérés :

- Autonomie
- Renforcer le réseau social et professionnel
- Préparer à l'autonomie et clôture du parcours
- Orienter vers l'activation

Renforcer l'autonomie et le réseau social/professionnel

L'un des principaux objectifs du parcours AMIE est d'accroître l'autonomie des clients.

Le plus grand obstacle à l'autonomie est l'administration en ce qui concerne les services publics, la mutuelle et les autres institutions de sécurité sociale. En effet, il semble très difficile pour les clients de tout comprendre correctement. Il s'agit plus particulièrement de difficultés avec les documents qu'ils doivent mettre en ordre avec la commune, des rendez-vous qu'ils doivent prendre pour régler les affaires nécessaires avec les services gouvernementaux, etc.

Le parcours AMIE vise à accroître l'autonomie en travaillant par étapes. Dans la première étape, c'est principalement l'accompagnateur qui prend le relais. Il s'agit par exemple d'organiser des rendez-vous en ligne pour les clients ou de s'assurer que leurs documents d'identité sont en règle. Dans la deuxième étape, le client prend des mesures par lui-même, par exemple en allant chercher quelque chose ou en organisant des choses en ligne avec le travailleur social. Dans ce cas-ci, on leur donne plus de responsabilités, mais ils sont toujours accompagnés. Dans un troisième temps, ils devront le faire eux-mêmes, par exemple en prenant simplement un rendez-vous en ligne.

L'enquête nous permet de conclure que l'autonomie en fin de parcours est souvent insuffisante pour organiser les choses de manière indépendante ou pour résoudre les problèmes. Les clients indiquent qu'après avoir terminé le parcours, ils ont souvent besoin de contacter à nouveau leur ancien travailleur social pour poser des questions. Ils indiquent que l'assistant social des services réguliers ne comprend souvent pas tout.

Je travaille maintenant. Je n'ai pas vu [Nom du travailleur social] depuis 4 mois. J'ai aussi une assistante sociale qui gère mon art. 60 par. 7. J'ai une belle maison, mais tout n'est pas en ordre. Il y a des réparations à faire et je dois payer beaucoup de factures. Elle (l'assistante sociale) ne comprend pas tout. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

En ce qui concerne la vie quotidienne - par exemple faire les courses et prendre les transports en commun - nous pouvons dire sans hésiter que l'autonomie a énormément augmenté grâce au parcours AMIE. Les clients sont plus indépendants et peuvent trouver leur chemin lorsqu'ils cherchent quelque chose.

Je suis allée voir d'autres personnes avec [Nom du travailleur social], j'ai appris à connaître Anvers et j'ai aussi visité des musées. Par intérêt, j'ai aussi commencé à faire moi-même des recherches sur Google et j'ai appris beaucoup de choses. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

J'ai appris à utiliser le tram et le bus. J'ai été faire un tour dans différents endroits à Anvers et à Deurne. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Nous pouvons donc conclure que les personnes sont devenues plus autonomes dans leur vie quotidienne grâce au parcours, mais qu'un accompagnement intensif est souvent nécessaire pour faire face aux problèmes.

Une mère afghane a soutenu ses enfants très durement. Les adolescents ont voulu vivre seuls et la mère s'est effondrée. Elle ne pouvait vraiment rien faire, elle n'a même pas osé prendre le tram. AMIE l'a énormément aidée à être plus autonome. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Préparer à l'autonomie/clôture du parcours et orienter vers l'activation

Au début du projet AMIE, une période de 6 mois a été prévue. En général, cela semble trop court pour mener à bien le parcours. La réalité montre que le parcours prend 9 mois en moyenne pour la plupart des clients. Comme nous travaillons sur mesure, le rythme est également adapté au client. Pour certains clients, un parcours de 6 mois ou moins est suffisant, mais le groupe cible lui-même semble avoir besoin d'un accompagnement plus intensif afin d'atteindre les objectifs ci-dessus. L'enquête nous permet de conclure qu'une durée moyenne de 9 mois donne au client la possibilité de tirer le meilleur parti du parcours. En outre, cela permet de réduire la pression temporelle sur les travailleurs sociaux qui travaillent avec les clients. Le parcours est de meilleure qualité s'il dure neuf mois. Le CPAS d'Anvers y répond en différenciant, dans le projet de suivi de 2022-2024, les parcours intensifs courts de 3 mois et les parcours interculturels plus longs de 9 mois où plusieurs seuils de participation à la société sont pris en compte.

Comme mentionné précédemment, à la fin du parcours, les clients sont souvent plus indépendants dans leur vie quotidienne, mais en cas de problème, ils ont besoin du soutien intensif offert pendant le parcours. Cela retombe sur le suivi. Les clients indiquent qu'à la fin du parcours, ils passent d'un "accompagnement intensif" à une "absence d'accompagnement" soudaine. Cette étape semble être une étape importante pour les clients. Bien que les accompagnateurs d'AMIE prennent contact avec le client par téléphone à la fin du parcours, les problèmes ne sont plus abordés. Dans ce cas, les clients sont chaleureusement orientés vers l'assistant social généraliste, qui continue à s'occuper d'eux. L'accompagnement fourni par l'assistant social généraliste s'est avéré ne pas être assez intensif pour les utilisateurs finaux. Les entretiens de groupe avec les clients nous permettent

de conclure qu'à la fin du parcours, les primo-arrivants ne sont pas suffisamment autonomes pour chercher l'aide dont ils ont besoin.

Le problème se pose lorsque vous avez terminé le CPAS. Et après ? Ensuite je tombe dans un trou. Que dois-je faire maintenant ? (Je n'ai) plus d'assistants. De beaucoup de soutien, vous passez à rien. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

À la fin du programme, en fonction de la situation, les clients sont guidés vers l'activation sociale. Nous utilisons le terme "activation" dans un sens plus large que la seule activation professionnelle (= emploi) ; nous considérons également le bénévolat ou le suivi d'un cours comme une "activation".

La particularité d'AMIE est que les projets que nous lançons sont adaptés à chaque individu. Un client est orienté vers le bénévolat, ce qui représente une utilisation significative de son temps, un autre client est orienté vers une aide psychologique, tandis qu'un autre client est orienté vers un centre d'emploi. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Il ressort des entretiens avec les accompagnateurs d'AMIE que 30 % des clients sont prêts pour le marché du travail. Via le service d'orientation professionnelle dans le cadre des activités régulières du CPAS, ces clients sont orientés vers l'article 60, paragraphe 7. Lorsque les clients ont été interrogés, ils ont tous indiqué qu'ils travaillaient activement sur des objectifs en vue d'intégrer le marché du travail.

Je travaille dans une friperie, tous les jours, et (je) suis toujours à l'heure. J'adore le faire. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Je veux faire du bénévolat quand je pourrai parler néerlandais au niveau 1.2. Je dois d'abord bien apprendre le néerlandais, sinon je ne pourrai pas le faire. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Accompagnement de groupe

Une session de groupe hebdomadaire de 3 heures vise à atteindre les objectifs suivants :

- Rompre l'isolement social
- Développer des réseaux sociaux (se faire des amis dans le groupe)
- Améliorer les compétences sociales
- Améliorer l'intégration dans la société

L'accompagnement de groupe semble être un module très populaire auprès des clients. Les accompagnateurs du parcours voient également une grande valeur ajoutée dans les sessions de groupe. L'enquête montre que l'accompagnement de groupe crée une grande valeur ajoutée sociale.

Beaucoup ont un réseau social limité et entrent en contact avec des clients qui sont dans la même situation, ce qui leur donne beaucoup de force et de motivation pour élargir leur réseau ou collaborer avec d'autres. (Travailleur social, CPAS d'Anvers)

Les clients ont indiqué qu'ils ont appris à connaître beaucoup de nouvelles personnes grâce aux sessions de groupe. Ces contacts sociaux s'étendent au-delà des membres du groupe AMIE ; on peut conclure de l'enquête que, grâce aux sessions de groupe, les clients sont plus ouverts aux interactions sociales, également en dehors du parcours AMIE.

Via mes enfants qui vont à l'école, j'ai également l'occasion de connaître d'autres parents. Parfois, j'ai encore besoin d'un interprète pour communiquer, ou j'utilise WhatsApp ou Google Translate pour traduire. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

J'ai rencontré de nombreuses personnes grâce à mon travail. Je parle beaucoup avec mes collègues et mes amis. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Avant, j'étais stressé, malheureux et distant. Maintenant, j'ai appris à établir des contacts sociaux. Cela me rend plus ouvert et plus amical. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

L'intégration dans la société a également augmenté pour la plupart des clients. Grâce aux sessions de groupe, les clients ont appris à connaître la Belgique, tant sur le plan réglementaire que culturel. Les excursions leur ont permis de découvrir des activités qu'ils incorporent ensuite dans leur vie quotidienne. Les clients indiquent que leur vie s'est grandement améliorée grâce au parcours AMIE et qu'ils se sentent plus à l'aise dans la société belge.

Je vais maintenant courir dans le parc du lundi au vendredi pour ma condition physique et je cours 5 km à chaque fois. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Maintenant, je vais à l'école et quand je rentre, je nettoie ma maison. J'aime faire ça. J'écoute la radio et le soir, je me promène seule. (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

Nous pouvons conclure que les sessions de groupe augmentent le réseau social des clients. En outre, ils acquièrent des compétences sociales qu'ils utilisent dans les moments privés pour interagir avec les autres. Grâce aux sessions de groupe, ils découvrent des activités qui favorisent davantage leur intégration dans la société.

COVID-19

Depuis la mi-mars 2020, la Belgique, comme presque tous les pays du monde, connaît une pandémie de coronavirus avec une politique de lockdown et de distanciation sociale. Nous examinons ici les conséquences du coronavirus et la manière dont AMIE y a fait face.

Le coronavirus a eu un effet sur l'accompagnement individuel et l'accompagnement de groupe. L'accompagnement de groupe a été largement suspendu à partir d'un certain moment. Les excursions ne pouvaient pas avoir lieu parce que de nombreux établissements étaient fermés et parce que des mesures avaient été prises pour interdire les rassemblements en groupes plus importants. Comme mentionné ci-dessus, les périodes de six mois ont souvent été dépassées, et ce avant même l'arrivée du coronavirus. Néanmoins, le coronavirus

a rendu l'accompagnement plus difficile et les clients n'ont pas eu la chance de tirer tout le profit des parcours mis en place.

6 mois est la période prédéterminée, mais cette période est dépassée dans la plupart des cas. Maintenant, certainement à cause du coronavirus, nous avons vu les clients physiquement moins souvent et avons eu moins d'accompagnement de groupe ».
(Travailleur social, CPAS d'Anvers)

L'accompagnement individuel de l'année dernière n'a été que de la lutte contre le feu.
(Travailleur social, CPAS d'Anvers)

En raison de l'épidémie de coronavirus et des restrictions sociales qui y sont associées, les progrès des clients ont été plus lents, de sorte qu'après neuf mois d'accompagnement, ils ne sont toujours pas totalement autonomes.

L'accompagnement lui-même a aussi partiellement changé. Cela n'est pas seulement dû aux mesures Covid qui rendent la tâche difficile pour l'accompagnateur et le client, mais aussi à la société qui a changé. En peu de temps, la société a basculé vers un monde numérique dans plusieurs domaines. Ni les accompagnateurs ni les clients n'étaient préparés à cela. Les clients n'avaient souvent pas les compétences numériques nécessaires et, de plus, ne disposaient souvent pas d'un ordinateur pour naviguer dans la "nouvelle" société.

L'enquête nous a permis de constater que les accompagnateurs achetaient autant que possible des ordinateurs à l'usage des clients, mais que ceux-ci n'étaient pas accessibles à tous en raison de ressources limitées.

Parfois, je suis des cours en ligne via un téléphone portable. Je n'ai pas d'ordinateur portable et il est difficile de regarder et de lire sur un si petit écran". (Utilisateur final, CPAS d'Anvers)

2.1.3 Bonnes pratiques

- Une communication claire est très importante tout au long du parcours, c'est la première grande étape à franchir grâce aux experts et aux interprètes.
- L'accompagnement de groupe encourage les discussions concernant les problèmes, accroît le réseau social et aide à rompre l'isolement social.
- Le fait que les participants doivent formuler leurs propres objectifs stimule la motivation intrinsèque et favorise la confiance en soi.
- La coopération avec d'autres organisations renforce la qualité de l'assistance. Une bonne interaction est un facteur important ici.
- Un accompagnement intensif permet de stabiliser la situation de vie et d'accroître la confiance en soi du client.
- La durée moyenne d'un parcours réussi est de 9 mois.
- L'acquisition de compétences numériques est essentielle. C'est d'autant plus le cas maintenant que la société a changé dû à la pandémie de Covid-19.

2.2 CPAS de Gand - Interactief!

2.2.1 Brève présentation du projet

1. En quelques mots

Le projet Interactief! du CPAS de Gand considère la distance par rapport au marché du travail et les faibles compétences linguistiques comme critères d'éligibilité. Cela signifie que les citoyens UE allophones peuvent également bénéficier de ce parcours. Les clients doivent également avoir un niveau linguistique minimum de 1.1, qu'ils peuvent obtenir en suivant le parcours d'intégration obligatoire. Le projet Interactief! est considéré comme une extension de l'intégration civique. Il s'agit donc de continuer avec un parcours plus en profondeur.

2. Cadre du CPAS et orientation des primo-arrivants vers le projet

Le CPAS de Gand dispose de sept centres d'aide sociale répartis dans toute la ville qui sont en étroite collaboration avec le centre d'activation 'Maatgericht Activeringscentrum' Maisstraat. Le centre de la Maisstraat abrite divers services destinés aux clients du CPAS, tels que le Kringwinkel (friperie), l'atelier de vélos, le restaurant social et les services administratifs centraux.

Dans le cadre du projet AMIF Interactief!, nous travaillons selon le principe de la société inclusive. Les personnes qui ont des difficultés financières ou qui utilisent les services du centre de la rue du Maïs (Maisstraat) pour d'autres raisons s'y retrouvent. Les cours collectifs et le coaching individuel du projet Interactief! ont également lieu dans les bâtiments de la Maisstraat. L'équipe d'accompagnateurs essaie de diriger les bénéficiaires vers les différents services présents dans la rue du Maïs

Une sélection et une orientation initiales ont lieu sur la base des compétences, des intérêts et des connaissances linguistiques des primo-arrivants.

3. Parcours

Le projet Interactief! est un ensemble de différents modules qui peuvent être utilisés tout au long du parcours de soutien et d'activation d'un client du CPAS. En d'autres termes, il ne s'agit pas d'un parcours linéaire dans lequel chacun suit tout dans un certain ordre chronologique.

Un nouveau client dépose une demande d'aide auprès du CPAS, après quoi il se voit attribuer un assistant social individuel au bureau d'aide sociale de son quartier. Étant donné que le client doit recevoir beaucoup d'informations, les séances d'information sont organisées séparément pour les clients néerlandophones et pour les clients étrangers. Pour les non-néerlandophones, il s'agit du module **OCMW Go** (précédemment connu sous le nom de GOAL). Les clients y reçoivent des informations en groupe sur l'assistance et les services du CPAS, leurs droits et obligations, ce que l'on attend d'eux, etc.

L'assistant social continue à travailler avec le client individuellement dans divers domaines. En particulier dans la phase de lancement, lorsque le néerlandais est encore un problème et que

de nombreux entretiens importants doivent avoir lieu, un **médiateur interculturel** peut être utilisé pour soutenir ces entretiens individuels. L'assistant social peut demander la présence d'un médiateur interculturel au cours de cet **accompagnement individuel** s'il pense que cela sera nécessaire

Entre-temps, le client continue d'être accompagné dans son parcours par son assistant social. Au fil du temps, lorsque l'étape de l'activation est jugée possible, le client sera orienté vers le **service de travail et d'activation** (anciennement connu sous le nom de MAACT). Dans le cadre de ce service, le client reçoit un **deuxième accompagnateur individuel** qui se concentre uniquement sur l'activation. Il s'agit d'une orientation vers le parcours d'accompagnement régulier au sein du CPAS de Gand.

L'accompagnateur de ce parcours esquissera un parcours d'activation avec le client. Il existe plusieurs possibilités pour combler la distance qui sépare le client du marché du travail. Interactief! propose des modules qui peuvent être suivis en fonction des besoins du client.

Le module **VIA** (Voortraject Integratie Anderstaligen - parcours d'intégration préalable pour les allophones) est conçu pour les locuteurs non natifs peu instruits et se concentre sur l'activation sociale. Ce module consiste en 3 mois de travail en groupe pour mieux comprendre les compétences, les obstacles, les intérêts, les objectifs professionnelles, etc. L'IVA est considéré comme un screening et se termine par une recommandation de suivi.

L'accompagnateur du parcours individuel peut alors se mettre au travail et apporter ses conseils. Certains clients sont prêts pour l'activation économique après le module VIA, tandis que d'autres doivent d'abord évoluer dans l'activation sociale. Cela est possible grâce au module **M.I.** (intégration sociale), qui se concentre sur l'apprentissage contextuel. L'apprentissage en contexte signifie que l'on apprend "dans un contexte concret" dans lequel l'apprentissage prend son sens. Les cours de langue ne sont pas organisés à l'école, mais dans le cadre du travail, d'activités pratiques, d'activités de détente, etc. Il s'agit d'une offre supplémentaire pour les clients qui se trouvent en phase de volontariat ou d'AMA (activités de type professionnel) et qui progressent peu dans les projets classiques NT2 (néerlandais comme deuxième langue). L'accent est mis ici sur la poursuite de l'intégration et de l'émancipation, avec une attention particulière pour le bénévolat sur le marché du travail, l'apprentissage fondé sur l'expérience et l'apprentissage contextuel. Tous les thèmes sociaux et culturels sont abordés, ainsi que la situation professionnelle et la pratique de la langue néerlandaise. Les groupes sont mélangés de manière à ce que les personnes de même langue maternelle ne soient pas trop nombreuses dans un même groupe.

Depuis 2020, le module a été élargi et les primo-arrivants sont encadrés sur le lieu de travail par un coach **linguistique**. Un employé du projet à mi-temps donne des cours de langue individuels dans l'atelier, ce qui constitue une grande valeur ajoutée dans le domaine de l'activation sociale, mais améliore également la confiance en soi et l'autonomie du client. Entre-temps, 31% des participants ont accédé à un emploi régulier. Cela concerne spécifiquement les participants qui, après avoir suivi l'ensemble de leur parcours d'orientation, ont accédé à un emploi rémunéré sur le marché du travail régulier.

2.2.2 Résultats de la recherche

Le projet Interactief! du CPAS de Gand se compose de différents modules. Dans chaque module, un certain nombre d'objectifs ont été formulés en vue d'une intégration réussie dans la société. Nous examinons si ces objectifs ont été atteints et, dans l'affirmative, dans quelle mesure.

Accompagnement collectif

CPAS Go

Le module OCMW Go consiste en une journée de cours durant laquelle tous les nouveaux bénéficiaires du CPAS de Gand suivent une formation introductive sur les droits et obligations. Ces cours sont donnés par des médiateurs interculturels et des assistant sociaux en néerlandais. Des interprètes sont présents et assurent la traduction si nécessaire.

Les objectifs suivants ont été fixés au début du module :

- Étendre les connaissances sur la société
- Améliorer les connaissances concernant les droits et obligations - responsabilisation "l'intégration se fait en collaboration avec la société d'accueil".
- Accroître l'autonomie

Le projet OCMW GO est le premier module que les primo-arrivants doivent suivre après avoir été orientés. Les participants suivent ce module après l'introduction de leur demande d'aide, c'est une première étape dans leur trajectoire d'aide. Ils bénéficient d'une journée entière d'explications en présence d'un interprète, qui peut traduire des informations si nécessaires, un assistant social et un médiateur interculturel. L'équipe d'accompagnateurs découvre dans quelle mesure le client est autonome. L'idée est née de la vision du projet Interactief! , à savoir la vision d'un travail sur mesure.

L'enquête montre que certains clients trouveront le module OCMW GO suffisant. En effet, ce module est une extension de l'intégration civique proposée par les autorités flamandes. Pour certains clients, ce module est le petit coup de pouce dont ils ont besoin. En outre, cela est rendu possible en partie grâce à la coopération des travailleurs de quartier, qui se chargent d'adresser les besoins fondamentaux du client avant d'aiguiller ce dernier. , Toutefois, on peut en conclure que le nombre de clients qui n'ont besoin que du module OCMW GO ne représente qu'une très petite partie du groupe cible. Après ce module, la plupart d'entre eux n'auront pas suffisamment d'outils pour continuer à s'orienter dans la société.

*Le projet s'est développé, étendu et amélioré. Nous avons contacté les travailleurs de quartier pour peaufiner le module et établir un lien plus fort avec le travail de quartier".
(Travailleur social, CPAS de Gand)*

L'analyse des entretiens nous permet de conclure que l'autonomie est souvent liée aux compétences linguistiques. Les gens indiquent qu'ils ne peuvent demander de l'aide qu'après avoir plus ou moins maîtrisé la langue néerlandaise.

*J'ose demander de l'aide parce que mon niveau de néerlandais est meilleur".
(Utilisateur final, CPAS de Gand)*

Parcours d'intégration préalable pour les allophones (VIA)

Certains bénéficiaires peuvent après leur participation au module OCMW GO, ou après quelques années, être orientés vers le module VIA. Ici, pendant une période de trois mois, ils se réunissent en petits pour prendre part à des activités et à des exercices. Deux réunions d'une demi-journée par semaine sont organisées sous la direction de deux travailleurs de groupe.

Ce module se compose de trois phases dans lesquelles ils veulent atteindre les objectifs suivants :

- Améliorer la connaissance du néerlandais via un apprentissage de la langue axé sur la pratique et le contexte
- Découverte et amélioration des compétences et identification des domaines d'intérêts
- Découverte de plusieurs professions (via des initiations professionnelles) en tant que première préparation à l'activation
- Améliorer les compétences sociales et développer les réseaux sociaux
- Répertorier les besoins et souhaits personnels
- Déterminer les perspectives professionnelles

Dans la **phase de lancement**, les travailleurs de groupe essaient d'avoir une vue d'ensemble des qualités, des compétences et des intérêts des participants, ainsi que des obstacles et des problèmes auxquels ils sont confrontés. Ils le font par le biais de toutes sortes d'activités, d'exercices et de réflexions avec le groupe. Un exemple de ce type d'activité est le "jeu de la boîte", dans lequel chaque groupe reçoit un certain nombre de boîtes et de cubes qu'il doit transformer en une construction indiquée, en concertation avec les autres groupes. Les travailleurs de groupe observent les participants et identifient ainsi diverses compétences. Il s'agit de compétences telles que la prise d'initiative, la sécurité au travail, la communication orale, etc. Les entretiens avec les groupes de discussion nous permettent de conclure que, grâce à ces différentes activités, la cartographie des compétences est un succès. Il s'agit souvent de compétences qui sont difficiles à cartographier, mais qui sont néanmoins très importantes pour activer les clients. Les compétences sont également renforcées par le biais de ces activités.

D'autres compétences entrent en jeu : se sentir en sécurité et apprendre à parler. Apprendre les uns des autres. Ils ont déjà accompli beaucoup de choses. Par exemple, être à l'heure et se renforcer mutuellement dans ce sens. L'apprentissage informel est également important. C'est ainsi que les gens grandissent. (Travailleur social, CPAS de Gand)

J'aime marcher et faire du vélo avec mon patron. Depuis trois ans, j'ai appris à être à l'heure. (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Dans la **phase intermédiaire** du module, l'accent est mis sur l'amélioration des compétences sociales et le développement de réseaux sociaux. Nous constatons que les clients qui ont

généralement des compétences linguistiques limitées et peu de contacts extérieurs gagnent en confiance les uns envers les autres et se sentent ainsi en sécurité pour communiquer en néerlandais. Le projet veut créer des opportunités de pratique sûre et stimuler les clients à s'exprimer en néerlandais. Les travailleurs sociaux témoignent de l'amélioration positive des clients.

C'est une grande valeur ajoutée de pouvoir expliquer cela en groupe, ils en sont très reconnaissants. (Travailleur social, CPAS de Gand)

Ils semblent avoir grandement besoin d'un groupe de soutien où ils peuvent pratiquer leur néerlandais. Bien que le module VIA entraîne une amélioration des compétences linguistiques des clients, selon les primo-arrivants, il y a trop peu d'occasions de pratiquer la langue néerlandaise dans le cadre d'un accompagnement collectif.

Les leçons sont bonnes. Grâce aux cours, j'ai appris plus de néerlandais et je le comprends mieux. Je veux pratiquer davantage le néerlandais. (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Le réseau social est fortement développé grâce à ce module. Les clients disent qu'ils ont appris à connaître les gens en faisant des activités ensemble. Cela se produit tant au sein du CPAS que dans leur vie privée.

J'ai plus d'amis qui viennent chez moi pour cuisiner et parler. C'est bien pour pratiquer le néerlandais. Ils m'aident pour beaucoup de choses, notamment pour l'apprentissage du néerlandais et de la culture". (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Dans la **phase finale** du module, un parcours de suivi adapté individuellement est recommandé pour chaque participant. Dans certains cas, un participant est prêt à s'engager dans une voie d'activation professionnelle. D'autres apprendront à connaître différentes professions grâce au bénévolat. Ils visitent des ateliers où ils peuvent également pratiquer davantage leurs compétences linguistiques.

De cette façon, ils sont également motivés pour faire quelque chose. Le contact social est très important. Le fait d'être simplement "occupé" est également important. Ils commencent à s'inquiéter moins. (Travailleur social, CPAS de Gand)

L'enquête montre que le stage d'une semaine est une bonne méthode pour cerner les besoins et les souhaits des clients. Les primo-arrivants apprennent à connaître différentes professions et peuvent choisir une profession vers laquelle se diriger en fonction de leurs souhaits et de leurs compétences. Nous pouvons constater que ce travail sur mesure augmente la motivation intrinsèque des clients. Ils se sentent écoutés et peuvent choisir une profession qu'ils souhaitent exercer dans le cadre de leurs compétences.

Grâce à VIA, j'ai appris à faire le ménage. (Mon) néerlandais est bon et maintenant je dois travailler comme nettoyeur. (Mon) rêve est de suivre (une) formation de secrétaire". (Utilisateur final, CPAS de Gand)

En fonction de l'évaluation finale individuelle après le module VIA, les participants s'orientent vers d'autres services dans la trajectoire d'activation. Les personnes qui ont progressé, ont la possibilité de commencer un stage d'initiation de trois mois. Ceci peut aboutir à un contrat article 60. Lors de ce stage d'initiation, les clients continuent à suivre intensivement les cours de langues.

Certains clients disent qu'un stage de trois mois est trop long, mais cela semble nécessaire selon les travailleurs sociaux afin d'évaluer s'ils prennent le travail au sérieux.

Trois mois de stage (d'initiation), c'est trop long". (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Le stage d'initiation consiste à voir ce que vous pouvez faire bien, ce en quoi vous êtes doué, puis à voir ce que vous pouvez faire comme travail. Il y a toujours une période d'introduction d'un mois, puis vous signez pour commencer l'art. 60 par. 7, mais la motivation diminue parfois. C'est pourquoi il y a un stage de trois mois, pour voir s'ils sont sérieux. (Travailleur social, CPAS de Gand)

Intégration sociale

Interactief! propose également un module axé sur l'intégration et l'émancipation. Il s'agit principalement de soutenir les personnes ayant de faibles compétences linguistiques, les analphabètes et les personnes ayant un faible niveau d'éducation. Par le biais d'activités de groupe, l'objectif est d'affiner l'apprentissage par l'expérience. Des thèmes sociaux et culturels sont abordés. Cette séance d'orientation hebdomadaire n'a pas de durée fixe car elle est suivie au cours d'un parcours d'accompagnement vers l'emploi.

Les objectifs suivants sont fixés :

- Soutien spécifique pour les personnes ayant des faibles compétences linguistiques, les analphabètes ou les personnes dont le processus d'apprentissage linguistique stagne
- Opportunités de pratiquer la langue
- Apprentissage contextuel et axé sur l'expérience
- Préparation à l'activation et à l'emploi

L'enquête nous permet de conclure que l'apprentissage contextuel est un moyen d'aborder le niveau de langue des personnes faiblement alphabétisées et des analphabètes.

L'apprentissage contextuel se concentre sur les éléments dont les clients ont réellement besoin. Il s'agit, entre autres, de choses qu'ils rencontrent sur le lieu de travail. Il n'y a pas d'objectif final en termes de niveau de langue, mais l'expérience et l'amélioration constituent en soi la motivation. L'apprentissage en contexte semble être positif pour les clients ayant de faibles compétences linguistiques et se traduit par une plus grande confiance en soi et une plus grande autonomie.

Les personnes ayant de faibles compétences linguistiques sont étiquetées comme étant peu éduquées. Elles ne font plus de progrès dans les compétences scolaires. Le contexte est important ici.

(Travailleur social, CPAS de Gand)

Il est à noter que cette offre est conforme à la demande des clients qui, après la clôture de leur participation à VIA, ne sont pas encore prêts à commencer une trajectoire socio-professionnelle. Comme mentionné ci-dessus, ils aimeraient avoir plus d'occasions de pratiquer le néerlandais à travers leur vie quotidienne. L'apprentissage contextuel serait un moyen de répondre à ce souhait.

Nous voulons parler plus de néerlandais dans le groupe. Par exemple, en faisant les courses, dans la rue, chaque jour (pratiquer le néerlandais) un peu plus. (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Accompagnement individuel

Comme nous l'avons déjà mentionné, en plus de l'accompagnement collectif, il existe également un accompagnement individuelle avec des médiateurs interculturels.

Déployer des médiateurs interculturels

Les objectifs suivants doivent être atteints :

- Mettre en place une communication claire et apporter une assistance linguistique
- Soutien émotionnel
- Définir ses propres objectifs
- Fournir des informations sur les contextes culturels

À la demande de l'assistant social, un médiateur interculturel peut participer à un entretien individuel entre le travailleur social et le primo-arrivant allophone. L'enquête nous permet de conclure que les médiateurs interculturels constituent une valeur ajoutée importante dans l'accompagnement des clients. Les clients se sentent plus écoutés et les travailleurs sociaux ont la certitude de bien comprendre le client. Grâce aux médiateurs interculturels, l'assistance peut également être fournie plus efficacement : il est alors plus facile de savoir ce sur quoi il faut travailler.

(Mon) assistant et le professeur de l'école m'écoutent (et écoutent mes) problèmes. Il y a une différence entre les assistants et les accompagnateurs. Certains sont bons et d'autres moins. (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Référencement de l'offre linguistique dans la région de Gand

Le CPAS de Gand collabore avec l'Agence locale pour l'Intégration et l'Inclusion (IN-Gent) dans le but d'aider les clients à trouver une formation linguistique NT2 (néerlandais comme seconde langue) appropriée. Cette coopération permet aux travailleurs sociaux de suivre correctement l'évolution du parcours linguistique de leur client.

Les objectifs suivants ont été formulés :

- Connaissance des organisations qui proposent des cours de néerlandais dans la région de Gand

- Bénéficier d'un accompagnement linguistique appropriée
- Les besoins linguistiques sont clairement formulés

En général, les clients sont enthousiastes quant aux progrès linguistiques qu'ils font grâce aux différents modules. Toutefois, comme nous l'avons brièvement mentionné ci-dessus, pour certains clients, l'offre est encore trop limitée. Certains besoins linguistiques n'ont pas encore été entièrement satisfaits.

Suivi

Les clients peuvent toujours se tourner vers leur assistant social après avoir terminé leur parcours. Cela leur permet de trouver leur place dans la société avec un sentiment de sécurité, sachant qu'ils peuvent se tourner vers un accompagnateur de confiance s'ils ont des questions ou des problèmes.

Après avoir quitté Interactief!, les clients sont toujours suivis. Ils savent qu'ils peuvent toujours s'adresser à nous. (Travailleur social, CPAS de Gand)

COVID-19

Le coronavirus a entravé le fonctionnement du projet Interactief!, ce qui a eu un impact sur le parcours de nombreux primo-arrivants.

Les cours de langue ont été interrompus à cause du coronavirus et ont dû être organisés en ligne. Prendre des cours en ligne n'est pas à la portée de tous. De plus, en raison du lockdown, les clients ont eu moins d'opportunités de trouver un emploi ou même un stage.

Les cours de néerlandais étaient en ligne, mais ce n'est pas la même chose que les cours physiques. Je pouvais moins pratiquer mon néerlandais parce qu'il n'y avait pas de réunions physiques (de groupe). De plus, je ne pouvais pas aider les enfants du quartier pendant les week-ends. Il y avait moins de possibilités de trouver un emploi. (Utilisateur final, CPAS de Gand)

Les accompagnateurs d'Interactief! ont tenté d'atténuer l'impact de la politique de lockdown et de distanciation sociale en travaillant avec des interprètes vidéo et en limitant la taille des groupes à trois personnes. Ils ont par exemple pu organiser une activité de marche dans la ville, mais uniquement en petits groupes.

La plus grande préoccupation des clients est le changement constant des mesures prises par le gouvernement. Les mesures ont été principalement annoncées via les chaînes d'information et en néerlandais. Il y a eu un afflux d'informations que la plupart des clients n'ont pas entièrement comprises. Il leur était difficile de comprendre exactement quelles étaient les règles et quand elles prenaient effet.

Il était difficile de savoir ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas. Où dois-je porter un masque buccal ? Quelles sont les règles ? (Utilisateur final, CPAS de Gand)

2.2.3 *Bonnes pratiques*

- Le travail sur mesure apporte une valeur ajoutée ; la sélection et la combinaison de différents modules permettent de répondre aux besoins individuels.
- La stabilisation de la situation des clients est une condition préalable à la poursuite de leur intégration. Les travailleurs de quartier peuvent promouvoir cette condition.
- L'identification des compétences peut contribuer directement à l'activation des clients.
- Le travail en groupe renforce la confiance en soi, élargit le réseau social et contribue à rompre l'isolement social.
- Un groupe de discussion hebdomadaire est intéressant pour pratiquer davantage le néerlandais.
- L'apprentissage contextuel est un bon moyen de stimuler les compétences linguistiques des apprenants faiblement qualifiés.
- Le volontariat permet de se familiariser avec différentes professions et de se trouver une occupation (diminuant ainsi l'inquiétude), ce qui assure une meilleure intégration sociale et une transition plus facile vers l'art 60.
- Avoir une personne de contact sur qui compter en cas de problèmes, également après la clôture du parcours, stimule la confiance en soi et l'autonomie. Cela peut également prévenir les rechutes.

2.3 CPAS de Charleroi - ACTIV UP!

2.3.1 Brève présentation du projet

1. En quelques mots

Les participants à ACTIV UP! sont sélectionnés en collaboration avec antennes sociales du CPAS et le service Collectif Bilan et Orientation (CBO). Le CBO analyse les profils des clients référés par les services de première ligne et les oriente vers les services qui répondent à leurs besoins (sociaux ou professionnels). De cette façon, le CBO peut également orienter les clients vers le projet ACTIV UP! Ce projet est particulièrement utile pour les personnes en perte d'autonomie, qui dépendent de l'aide sociale depuis longtemps ou qui sont confrontées à des facteurs de stress importants.

2. Cadre du CPAS et orientation des primo-arrivants vers le projet

Le CPAS de Charleroi est composé de 12 antennes sociales. Le projet subventionné par l'AMIF est le projet ACTIV UP ! du CPAS. Dans ce projet, trois assistants sociaux travaillent ensemble dans des ateliers.

3. Parcours

L'accompagnement dans le cadre du projet ACTIV UP! consiste en un "accompagnement individuel" et un "accompagnement collectif" qui se déroulent en parallèle.

Séances individuelles

Les contacts individuels sont toujours adaptés au client et ont lieu une fois toutes les trois semaines. Le client peut également prendre rendez-vous une fois par semaine au maximum. Le client travaille individuellement avec un coach sur un projet personnel. L'accompagnateur du parcours aide le client à identifier les différentes étapes nécessaires à la réalisation de son propre parcours. La coopération est intensive, et l'accent est mis sur la relation de confiance entre le client et l'accompagnateur.

Séances collectives

L'accompagnement collectif offre le temps et l'espace nécessaires pour établir des relations avec les personnes impliquées dans le projet. Cet accompagnement permet également à chacun de s'enrichir socialement et d'améliorer son sentiment de dignité et de confiance en soi.

L'accompagnement individuel et collectif peut être divisé en 3 modules :

- **Le module 1** permet aux primo-arrivants de pratiquer le français de manière collective et également d'approfondir leurs connaissances par le biais d'ateliers et d'activités pratiques dans le domaine de l'intégration sociale. Le module combine donc l'inclusion sociale et l'apprentissage du français comme langue étrangère. Cela peut être considéré comme une forme d'apprentissage contextuel.

- **Le module 2** traite de la vulnérabilité des usagers dans notre modèle de société et des difficultés intrinsèques qui empêchent leur intégration sociale en termes de culture, de langue, de santé, etc. Les personnes sont accompagnées dans la conception et la concrétisation d'un projet de bénévolat individualisé qui vise l'intégration professionnelle dans un service interne du CPAS.
- **Le module 3**, appelé START, permet aux primo-arrivants d'obtenir des informations claires sur un éventuel parcours socioprofessionnel. Cela se fait par le biais d'entretiens individuels, d'ateliers et d'une formation sur l'intégration socioprofessionnelle spécifiquement destinée aux primo-arrivants. Le module START peut être considéré comme une phase entre l'activation sociale et l'insertion professionnelle et assure ainsi une transition en douceur vers un projet socioprofessionnel clair et réaliste.

Les participants sont évalués à travers les trois étapes suivantes :

- 1) Évaluation de la situation de départ par l'accompagnateur de groupe au début du module.
- 2) Évaluation pendant les activités.
- 3) Évaluation à la fin du module - feedback de l'assistant social.

Le but des évaluations est de pouvoir redéfinir les objectifs à mi-parcours et, à la fin du parcours, d'en assurer le suivi dans le cadre du projet ACTIV UP! ou d'orienter la personne vers un autre service. Les évaluations évoluent au cours du projet, car des ajustements sont régulièrement effectués. Les objectifs sont souvent revus à la baisse. Malgré cela, nous pouvons conclure des chiffres du CPAS de Charleroi que 75% des clients terminent leur parcours. En revanche, 10% des clients abandonnent prématurément, et la principale raison de cet abandon est souvent liée à des problèmes de santé.

2.3.2 Résultats de la recherche

Nous vérifions si les objectifs d'ACTIV UP! sont atteints et si oui, dans quelle mesure. L'accompagnement du projet ACTIV UP! consiste en un accompagnement individuel et un accompagnement collectif. Chaque type d'accompagnement a ses propres objectifs, mais ils s'enrichissent mutuellement.

ACTIV UP! se base sur la situation du client pour évaluer son niveau de langue, sa position sociale, ses attentes et ses rêves. C'est le début de l'accompagnement vers l'intégration sociale en vue de l'intégration professionnelle. Le projet se concentre sur les personnes peu qualifiées et analphabètes. Lors du lancement du projet, les participants apprennent à se connaître et à se présenter aux autres participants. Le projet offre des possibilités d'entrée continues.

Je suis très satisfait du projet. Sans lui, le groupe cible serait laissé pour compte. Les ressortissants de pays tiers sont des personnes précaires ; ils ne seraient pas en mesure

d'acquérir des compétences linguistiques et maintenant, nous pouvons proposer divers projets". (Assistante sociale, CPAS de Charleroi)

Accompagnement individuel

L'accompagnement individuel a les objectifs suivants :

- Développer une relation de confiance avec l'accompagnateur
- Accompagnement social
- Identification des problèmes

Dans ce cadre, le client travaille individuellement avec un accompagnateur sur un projet personnel. L'accompagnateur aide le participant à clarifier les étapes et à formuler des actions concrètes. L'accompagnement social et la résolution de problèmes sociaux (tels que l'aide à l'administration) peuvent faire partie de l'accompagnement. L'enquête menée via les groupes de discussion montrent que les accompagnateurs sont très impliqués et bien informés du parcours du client. On investit beaucoup dans la relation de confiance entre le client et l'accompagnateur.

Nous travaillons avec des travailleurs sociaux spécialisés et apprenons beaucoup de nouvelles choses chaque jour. Notre approche consiste à offrir beaucoup d'attention et d'informations aux clients. (Assistante sociale, CPAS de Charleroi)

Un accompagnement intensif permet de les retenir dans le parcours et ils ne laissent pas tomber. Cela leur permet de rester motivés. (Travailleur social, CPAS de Charleroi)

Accompagnement collectif

L'accompagnement collective consiste en :

- Coaching collectif
- Sessions d'information
- Activités et excursions de groupe
- Bénévolat d'activation sociale
- Activation sociale à visée socioprofessionnelle

Sessions collectives de coaching et d'information

Le coaching collectif et les sessions informatives vont de pair. Cependant, il y a une différence d'intensité. Le coaching collectif a lieu toutes les deux semaines pendant trois heures et la session informative deux fois par semaine le matin.

Selon les travailleurs sociaux, l'utilisation du coaching collectif contribue à augmenter la confiance en soi, l'autonomie et les talents des primo-arrivants. Le coaching collectif semble également être un module très populaire auprès des clients. Selon eux, la constitution d'un réseau social est un élément important. La reconnaissance de l'autre et l'interaction mutuelle sont considérées par les travailleurs sociaux et les clients comme une grande valeur ajoutée.

J'ai appris le français et maintenant j'ai le courage de faire du bénévolat. J'ai appris à connaître des gens, je me suis fait des amis et j'ai de meilleurs contacts avec mes voisins. (Utilisateur final, CPAS de Charleroi)

Grâce au parcours ACTIV UPI, l'isolement social est souvent rompu. La méthode de travail utilisée - parfois un peu insistante - permet au client de bouger et de sortir de son isolement au cours du parcours.

Nous sommes convaincus que l'intégration sociale sera définitivement un succès avec ce programme. Les activités augmentent leur intégration sociale, en particulier le bénévolat. (Travailleur social, CPAS de Charleroi)

Les discussions de groupe avec les clients permettent de conclure que les sessions collectives sont vécues comme une énorme valeur ajoutée. Le personnel de soutien ajoute que l'échange d'expériences permet de renforcer la résilience et la capacité à faire face. En effet, l'enquête montre que ces facteurs contribuent à réduire le stress et à améliorer le bien-être général.

Une fois que les participants ont fait connaissance, un travail plus approfondi est effectué par le biais d'une autoréflexion. Au cours des séances individuelles avec l'accompagnateur personnel, cette question peut être approfondie. Les clients indiquent qu'ils ont pris conscience de leurs propres forces et faiblesses et que leur confiance en eux et leur autonomie ont augmenté.

Nous osons parler et nous osons demander. Nous sommes devenus beaucoup plus indépendants et sûrs de nous. (Groupe de discussion des utilisateurs finaux, CPAS de Charleroi)

Lors de la phase finale, les participants sont divisés en sous-groupes. Chaque sous-groupe travaille sur des projets individuels similaires. L'obtention d'un permis de conduire et la recherche d'un travail bénévole sont abordées.

Nous pouvons conclure que les sessions collectives développent le réseau social, le niveau de langue et la confiance en soi des clients. Il ressort également des enquêtes via les groupes de discussion que les gens maîtrisent mieux la langue française et osent donc plus facilement entrer en contact avec les autres. Les gens peuvent mieux se faire comprendre et sont plus disposés à demander de l'aide. Cela contribue à l'intégration sociale des clients.

Activités et excursions de groupe

Tout au long du parcours ACTIV UPI, un large éventail d'activités de groupe sont organisées. Les travailleurs sociaux et les responsables du CPAS indiquent que les activités de groupe et les excursions fonctionnent bien pour activer les clients socialement et les intégrer. Les clients sont (littéralement) mis en mouvement par ces activités. Ils constatent que l'autonomie du primo-arrivant augmente et que l'isolement social est évité. Grâce à leur développement

personnel, les clients sont plus ouverts au contact avec les autres et se font plus facilement des amis.

L'accompagnement très intensif les a aidés (les utilisateurs finaux) à sortir de leur isolement. Ceci grâce aux activités socioculturelles qui ont été organisées : nous avons visité des villes et des parcs. Nous sommes aussi allés au théâtre et dans la nature. (Assistant social, CPAS de Charleroi)

Lorsqu'ils ont été interrogés, les clients ont indiqué qu'ils étaient dans une meilleure situation qu'au début du parcours ACTIV UP! Bien que les discussions de groupe montrent que les clients se sentent souvent seuls parce qu'ils n'ont pas de famille en Belgique, on peut noter un développement du réseau social.

Le travail en groupe est la chose la plus importante, ils l'attendent tous avec impatience, ils rient, parlent beaucoup, leur bien-être et leur autonomie s'en trouvent grandement améliorés. Ils visitent de nombreuses villes, d'autres CPAS, des musées, des parcs, apprennent à apprécier le calme, la nature. Chaque année, nous allons aussi dans les Ardennes avec 40 volontaires, il y a quelque chose au programme. (Assistante sociale, CPAS de Charleroi)

[Nom du travailleur social] se bat depuis des années pour un grand bâtiment où tous les services de l'AMIF peuvent être centralisés, où toutes les activités se déroulent, y compris l'aide alimentaire, où il y a du travail bénévole, où l'orientation peut avoir lieu. Où les gens se rencontrent aussi et apprennent à se connaître. (Groupe de discussion des utilisateurs finaux, CPAS de Charleroi)

Bénévolat d'activation sociale

Le bénévolat est un élément important du projet ACTIV UP!, non seulement pour améliorer les compétences linguistiques, mais aussi pour offrir aux primo-arrivants des chances d'une meilleure intégration sociale générale. Cela facilite l'étape vers une éventuelle entrée sur le marché du travail régulier. Le bénévolat est effectué, entre autres, dans la maison de repos du CPAS et dans l'organisation de la banque alimentaire. L'enquête montre que l'objectif d'intégration sociale a été largement atteint.

J'ai fait beaucoup de choses : j'ai appris un bon français, je suis indépendante maintenant, je me suis fait des amis et je sors tous les jours, je suis maintenant bénévole dans la maison de repos. (Utilisateur final, CPAS de Charleroi)".

L'entraînement au travail, ici je retrouve ma structure et je peux faire des choses. Je ne peux pas rester à la maison et ne rien faire. Nous devons retrouver un équilibre dans nos vies. (Utilisateur final, CPAS de Charleroi)

A travers le bénévolat, ils peuvent pratiquer le français, apprendre la structure, puis ils doivent trouver eux-mêmes du travail bénévole sur le chemin de l'indépendance. C'est

aussi un test pour voir s'ils vont réussir. Le Covid a rendu cela plus difficile car le volontariat n'était pas toujours possible. (Travailleur social, CPAS de Charleroi)

Après le bénévolat, le client obtenir un contrat article 60. Lors des discussions avec les travailleurs sociaux, il apparaît que les résultats sont bons et que les clients sont satisfaits. Lorsqu'ils sont prêts à quitter le parcours, ils entrent dans le circuit normal par l'intermédiaire du travailleur social de l'antenne sociale.

Activation sociale préparation à l'insertion socioprofessionnelle

Dans cette phase, l'activation sociale en préparation à l'insertion socio-professionnelle est renforcée.

Beaucoup d'entre eux veulent se former afin de pouvoir exercer une profession qu'ils aiment ou qu'ils ont exercée dans leur pays. Le fait qu'ils aient trouvé leur bonheur, leur vie, est déjà une très bonne chose. (Assistante sociale, CPAS de Charleroi)

Les activités sportives, les excursions, on a appris beaucoup de choses, parler entre nous et avec nos assistants, ils s'occupent de notre intégration, le contact personnel, on parle beaucoup et ils nous donnent des idées, j'aimerais ouvrir mon propre restaurant. J'aime déjà beaucoup cuisiner. Je veux prendre ce risque, si ça marche, tout ira bien, sinon, je fermerai. (Utilisateur final, CPAS de Charleroi)

Nous adaptons aussi constamment notre fonctionnement à l'expérience que nous acquérons avec eux. Nous voulons mettre en place un système de parrainage à travers le prochain projet AMIF et éventuellement avec les clients qui ont quitté le projet AMIF. (Directeur, CPAS de Charleroi)

Au cours des entretiens de groupe, les clients ont indiqué qu'à la fin du parcours, ils étaient passés d'un accompagnement intensif à un accompagnement limité, voire inexistant. Les clients ont vécu cette transition comme un problème ; ils l'ont ressentie comme une perte.

COVID-19

À cause du coronavirus, de nombreuses activités de groupe ont été annulées et le fonctionnement a été adapté et partiellement numérisé. Pendant cette période, des cours ont été proposés en ligne, mais cela s'est avéré difficile pour certains clients. Tous les clients n'ont pas les compétences numériques nécessaires. En raison des mesures Covid strictes, les groupes étaient limités à quatre participants, ce qui a ralenti le fonctionnement du parcours.

COVID-19 a rendu les choses difficiles. Les cours en ligne ont été difficiles pour certains. Les excursions en groupe étaient également moins nombreuses. Cela a rendu difficile la création d'un groupe stable". (Travailleur social, CPAS de Charleroi)

Les groupes de discussion ont révélé que l'annulation (temporaire) des activités de groupe était une grande perte. De nombreux clients venaient de sortir de l'isolement et, en retournant chez eux à temps plein, ils étaient à nouveau isolés du monde extérieur. Nous ne pouvons pas encore déterminer l'effet que cela aura à long terme. Ce que nous pouvons établir, c'est qu'elle a eu un effet négatif sur l'apprentissage de la langue. Il y avait moins d'occasions de pratiquer la langue. Le port de masques buccaux a également rendu la communication plus difficile.

A cause du Covid, nous ne nous sommes plus vus. Nous voulons nous voir davantage, nous réunir plus souvent. Le groupe nous a manqué. Les excursions en groupe une fois par mois sont vraiment nécessaires pour pratiquer le français. (Utilisateur final, CPAS de Charleroi)

La crise du coronavirus a également eu un impact sur l'activation sociale des clients. En outre, les clients ont eu moins d'opportunités de trouver un emploi ou même un stage. L'orientation socioprofessionnelle et l'accompagnement (professionnel) sont devenus beaucoup plus complexes.

2.3.3 Bonnes pratiques

- Le coaching collectif augmente la confiance en soi, l'autonomie et le réseau social.
- L'échange d'expériences lors de sessions collectives augmente le soutien et améliore le bien-être général.
- L'autoréflexion renforce la connaissances de ses propres forces et faiblesses et accroît la confiance en soi et l'autonomie.
- Les excursions de groupe stimulent l'activation et l'intégration des clients et améliorent les compétences sociales afin d'élargir le réseau social.
- Le bénévolat donne aux clients l'occasion de se préparer au marché du travail. Cela facilite la transition vers l'art. 60 par. 7.

2.4 CPAS de Liège - MOD' ACTIONS

2.4.1 Brève présentation du projet

1. En quelques mots

Le projet MOD' ACTIONS du CPAS de Liège n'impose aucune condition préalable. Quiconque peut donc se joindre au projet. S'il y a des listes d'attente dans certains services du CPAS, ces personnes sont temporairement accueillies par MOD' ACTIONS et le personnel du projet commence à travailler avec ces gens afin que personne ne soit laissé de côté.

2. Cadre du CPAS et orientation des primo-arrivants vers le projet

Les antennes sociales du CPAS de Liège sont le point d'entrée des primo-arrivants. Une collaboration plus étroite existe avec l'antenne SADA qui se focalise sur l'insertion et l'intégration des personnes d'origine étrangère ayant acquis un statut de séjour. Ce sont ces antennes qui les conduisent vers le projet AMIF "MOD' ACTIONS" afin de pouvoir commencer leur intégration sociale. Grâce à cette décentralisation par le biais des antennes sociales réparties par district, le travail peut se faire en fonction des besoins réels, ce qui signifie que les travailleurs sociaux sont très proches de la réalité sociale. La communication entre les services est bonne, de sorte que l'aiguillage se déroule sans heurts.

Les bénéficiaires peuvent également être guidés par des organisations avec lesquelles le CPAS entretient une étroite collaboration, comme par exemple :

- Les associations de soutien aux personnes étrangères(opérateurs de cours de français, soutien juridique, insertion professionnelle)
- ASBL Sürya (accueil et accompagnement des personnes vulnérables, victimes de TSPT¹, de la traite des êtres humains et de la prostitution).

3. Parcours

L'accompagnement offert via le projet "MOD' ACTIONS" peut être divisé en trois phases:

- Orientation exploratoire
- Approche collective
- Approche culturelle

¹ Si vous vivez une expérience effrayante ou choquante (un traumatisme) et que vous ne la traitez pas correctement, vous pouvez développer un TSPT (trouble de stress post-traumatique). Vous avez alors l'impression que l'événement désagréable vous hante à travers des cauchemars et des souvenirs réels (flashbacks). Cela peut vous faire sentir si mal qu'il vous est difficile d'accomplir les tâches du quotidien. (<https://www.hersenstichting.nl/hersenaandoeningen/ptss/>)

Le projet "MOD'ACTIONS" se compose des modules suivants :

- **L'orientation exploratoire** consiste en l'accueil de tous les primo-arrivants par un travailleur social du projet. Lors de l'entretien d'orientation, les primo-arrivants sont répartis en groupes en fonction du niveau de langue et des besoins rencontrés. Il leur est proposé une orientation vers des opérateurs externes et/ou vers des services du CPAS, en ce compris les modules collectifs « Modactions ». Il s'agit d'une orientation individuelle intensive qui dure de quatre à six semaines ou qui peut être prolongé en fonction de la situation de la personne. L'accent est mis sur l'intégration sociale et l'amélioration des compétences linguistiques.
- **L'approche collective** consiste en des ateliers thématiques où les intérêts éventuels des primo-arrivants, ainsi que leurs souhaits et leurs capacités, sont évalués. Le travail est fait sur mesure pour chaque primo-arrivant. Les participants sont divisés en fonction des compétences qu'ils aimeraient travailler(linguistiques, détermination de projet, numériques - qui sont devenues encore plus essentielles depuis la pandémie de coronavirus -, confiance en soi et communication) . Ils continuent en même temps à être supervisés de manière intensive et individuelle. Les membres du personnel du projet ont tous suivi des cours de formation spécifiques afin de fournir un accompagnement spécialisé aux primo-arrivants.
- **L'approche culturelle** consiste un programme de sorties culturelles est organisé afin de créer une ouverture sur la société d'accueil. Ces activités se font tout au long de l'année et elles permettent aux participants de découvrir différents lieux qui apportent un éclairage nouveau sur leur nouvel environnement. Ces moments sont aussi des occasions de générer davantage de cohésion dans les groupes, de forger des expériences et des souvenirs communs.

2.4.2 Résultats de la recherche

Sur la base d'un certain nombre d'objectifs, le CPAS de Liège a élaboré le parcours MOD'ACTIONS. Nous examinons ici si ces objectifs ont été atteints et, le cas échéant, dans quelle mesure.

Comme décrit précédemment, l'approche du projet MOD'ACTIONS peut être subdivisée en trois types d'accompagnement :

- Accompagnement d'orientation
- Accompagnement individuel
- Accompagnement collectif

Accompagnement d'orientation

Il s'agit d'une orientation individuelle intensive qui dure de quatre à six semaines. L'accent est mis sur l'intégration sociale et le développement des compétences linguistiques.

Les travailleurs sociaux offrent des services sur mesure et s'adaptent immédiatement à l'arrivée d'un client. Les clients reçoivent des informations sur le projet et, en même temps, le travailleur social apprend à connaître le client et sa situation. Ils vérifient également si la motivation intrinsèque est suffisamment élevée pour participer au parcours. Cette question est examinée en détail avant que le client ne commence un module.

Nous ne fermons jamais la porte, ils savent qu'ils peuvent toujours venir ici. S'ils ne sont pas encore assez forts, ils peuvent revenir plus tard. (Travailleur social, CPAS de Liège)

Les entretiens avec les travailleurs sociaux montrent que la communication est bonne. Des informations sont échangées, et certains sujets sensibles sont également abordés. Cela crée un lien de confiance qui facilite la prise en compte des informations reçues à travers l'accompagnement. Une fois que l'orientation s'est bien déroulée, le client peut commencer son parcours.

[Nom du travailleur social] reçoit les personnes et elle évalue ce dont elles ont besoin et ce qu'elles aiment faire. Elle s'occupe de l'orientation et les oriente vers les modules. Cela lui prend quelques semaines et elle parle beaucoup avec eux pour gagner leur confiance. Ils ont besoin de retrouver leur énergie. Avant, les choses n'allaient pas très bien et maintenant ils reçoivent des appréciations, des cours, rencontrent des gens. (Travailleur social, CPAS de Liège)

Accompagnement individuel

Le parcours MOD' ACTIONS est toujours conçu sur mesure pour le client, y compris pendant le coaching individuel. Les clients peuvent venir nous voir pour des questions et des problèmes personnels, mais aussi pour acquérir des compétences supplémentaires, comme le développement de leur niveau de langue française. Grâce à l'accompagnement individuel, un lien de confiance se crée entre le client et l'accompagnateur. D'après les accompagnateurs, cela constitue une base solide pour un nouveau parcours réussi.

L'accompagnement individuel intensif leur permet d'apprendre la langue plus rapidement, et nous pratiquons également avec eux individuellement. (Travailleur social, CPAS de Liège)

Les formateurs deviennent souvent leurs principaux contacts et des confidents sur lesquels ils peuvent compter. Les contacts subsistent une fois le cours terminé. (Travailleur social, CPAS de Liège).

MOD' ACTIONS se caractérise par son approche sur mesure. Les enquêtes montrent que les accompagnateurs sont très impliqués et ont une vue adéquate sur le développement des clients, ils voient ce qui est nécessaire et font des ajustements si nécessaire.

Accompagnement collectif

Dans le cadre du parcours MOD' ACTIONS, l'accompagnement collectif se divise en deux catégories : les ateliers collectifs et les excursions de groupe. Il existe quatre types de groupes:

- 1) groupe à faibles compétences linguistiques / groupe à faible compétences linguistiques avancé
- 2) groupe informatique
- 3) groupe artistique
- 4) groupe réalisation de projet

Ateliers collectifs

Il existe plusieurs ateliers collectifs dans le cadre du projet MOD' ACTIONS. Les clients peuvent essayer l'atelier une ou deux fois pour voir s'il leur convient ou s'ils préfèrent en choisir un autre. Les ateliers comportent des modules créatifs qui contribuent à une meilleure connaissance de soi, au développement des talents et à l'expression de soi. Être entreprenant, passer du temps à l'extérieur, découvrir de nouvelles possibilités et de nouveaux lieux aide les clients à sortir de leur isolement social.

Nous n'avons que des groupes, des groupes linguistiques, des ateliers, des excursions que nous faisons ensemble pour les personnes analphabètes, les personnes éduquées. Nous les orientons également vers d'autres groupes ou, pour une formation, vers des ateliers de couture à Liège, par exemple. (Services sociaux, CPAS de Liège)

J'ai appris comment postuler pour un emploi, j'ai acquis de l'expérience. J'ai aussi appris l'informatique et obtenu mon permis de conduire. (Utilisateur final, CPAS de Liège).

Les participants se créent des connections les uns avec les autres, s'entraident et parfois se font des amis. L'enquête nous permet de conclure que les clients sont plus ouverts aux interactions sociales en dehors du parcours MOD' ACTIONS grâce aux sessions de groupe. Les excursions leur permettent de se familiariser avec de nouvelles activités, qu'ils intègrent ensuite dans leur vie quotidienne.

Les clients peuvent être mieux soutenus et pris en charge s'ils nous sont adressés par les antennes sociales (7 districts à Liège). Nous sommes une antenne sociale distincte ; nous offrons aux clients des solutions différentes et nous les aidons à s'accomplir. Je suis très satisfait et je considère que c'est nécessaire. (Directeur, CPAS de Liège)

Les expériences acquises via l'atelier contribuent au développement du talent des clients, à leur autonomie et à leur confiance en eux. L'accompagnement collectif semble être populaire auprès des clients.

Excursions de groupe

Lors des réunions de groupe, MOD' ACTIONS ne s'investit pas seulement dans son propre groupe, mais offre également la possibilité de faire connaissance avec les clients et les travailleurs sociaux d'autres groupes. Les clients ont la possibilité de parler à d'autres clients de la même origine ethnique et culturelle, par exemple dans leur propre langue maternelle.

Ils viennent dans des endroits où ils ne viendraient pas autrement, comme le Parlement. Ils peuvent découvrir beaucoup de choses, apprendre tout sur la Belgique, sur ses règles et ses coutumes, son histoire et sa politique. Ils vont aussi au cinéma, au musée, etc. (Travailleur social, CPAS de Liège)

Les séances collectives offrent un rythme et une structure dans la vie quotidienne, ce qui constitue un point d'accroche pour un grand nombre de clients. Ceci est vécu comme une valeur ajoutée par les clients et les travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux considèrent le bien-être du client comme un indicateur important. Les primo-arrivants sont souvent des personnes précaires et l'objectif est de les intégrer socialement et de les aider à se constituer un réseau social.

Lors des excursions avec le groupe, nous apprenons beaucoup de choses sur d'autres sujets comme l'archéologie, la fabrication du feu, l'artisanat, la cuisson des pots et pendant ce temps, nous pouvons pratiquer la langue. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

Il est très important d'avoir des contacts sociaux, sinon on devient déprimé, de connaître des gens et de prendre les transports en commun, de sortir, c'est très important et on nous apprend ça ici et on aime le faire. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

Les réunions de groupe sont vécues comme une valeur ajoutée par les travailleurs sociaux et les clients. Les réunions de groupe contribuent à l'échange d'expériences, à l'élargissement des réseaux et à la pratique de la langue française.

Le travail en groupe augmente la confiance en soi, ce qui les rend plus indépendants. Ils apprennent à travers le parcours à se structurer, à se développer, à persévérer et à terminer le parcours avec fierté. Leur objectif est l'indépendance, la liberté, apprendre la langue pour travailler. (Travailleur social, CPAS de Liège)

Nous aimerions avoir plus de temps. 3 jours par semaine, ce n'est pas suffisant, on aimerait être là plus souvent. Nous aimerions apprendre le français plus rapidement. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

Les travailleurs sociaux affirment que lorsque les clients retrouvent une structure dans leur vie, ils trouvent souvent une façon significative de passer la journée et veulent se développer davantage. Cela leur permet de terminer le parcours avec fierté. En outre, ils acquièrent des compétences sociales qu'ils peuvent également utiliser en dehors des sessions, par exemple lors de moments privés.

Au cours de l'enquête, les travailleurs sociaux ont indiqué que 80% des clients effectuent le parcours complètement (contre 75% pour le CPAS de Charleroi et 60/70% pour le CPAS de Bruxelles). Nous pouvons conclure que le projet MOD' ACTIONS est bien accueilli par les participants.

COVID-19

Les discussions de groupe montrent que la pandémie de coronavirus a eu un impact significatif sur la vie des primo-arrivants. Ces personnes ont été contraintes de rester chez elles, alors que les séances de groupe sont destinées à les sortir de leur isolement. Nous ne pouvons pas encore déterminer l'effet à long terme. Ce que nous pouvons établir, c'est qu'il a eu un effet sur le développement de la langue.

Avec le masque, il était difficile de pratiquer le français, les gens nous comprenaient encore plus difficilement. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

L'enseignement des compétences numériques est devenu encore plus important depuis la pandémie de coronavirus. Dans les ateliers thématiques, les travailleurs sociaux peuvent adapter leur travail aux besoins des clients. De nos jours, presque tout doit être fait en ligne via un ordinateur, et cela est pris en compte dans les cours d'informatique. Les entretiens avec les groupes de discussion montrent que tout le monde n'est pas encore familiarisé avec le numérique. Non seulement ils ont des difficultés en termes de compétences numériques, mais le niveau de langue joue également un rôle important. Même après avoir suivi des cours d'informatique, cela reste difficile pour un certain nombre de participants.

C'est encore difficile pour moi, j'ai déjà suivi un cours et j'apprends. Je travaille plus facilement avec mon Smartphone. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

Le personnel du projet a demandé des subventions à la Fondation Roi Baudouin afin d'acheter des ordinateurs pour les participants. Ainsi, à partir de septembre 2021, l'alphabétisation numérique pourra être renforcée lorsque chaque participant disposera d'un ordinateur.

*Les gens ne peuvent plus se rendre physiquement à la banque, et c'est un gros problème pour notre groupe cible. Tout doit être fait par ordinateur. Nous devons être proactifs. Avec le Covid, c'est encore pire, tout doit passer par l'ordinateur, le billet de train, la prise de rendez-vous, etc.
(Utilisateur final, CPAS de Liège)*

Maintenant, avec les mesures Covid, ces voyages ont été réduits à de petits groupes et c'est dommage. (Utilisateur final, CPAS de Liège)

Des subventions ont été demandées pour l'achat d'équipements par le biais de la Fondation Roi Baudouin. L'objectif est de mettre à disposition aux bénéficiaires des PC avec des connexions internet pour leur permettre d'effectuer des transactions bancaires, de prendre des rendez-vous et tout ce qui peut être fait en ligne. L'objectif ultime est de soutenir correctement les personnes précaires et vulnérables et de les rendre autonomes. Ce sous-projet a été lancé en juillet 2021.

2.4.3 Bonnes pratiques

- Une longue phase d'orientation permet de se faire une idée plus précise de la situation du client et, en même temps, d'établir une relation de confiance profonde entre l'accompagnateur et le client. Cette méthode est mieux à même de répondre aux besoins individuels.
- Le travail sur mesure, associée à un soutien individuel intensif, permet d'intégrer au mieux les nouveaux développements et de réagir le plus rapidement possible aux nouveaux défis.
- Les divers ateliers collectifs permettent un travail sur mesure efficace et actuel. Il est possible de choisir l'accompagnement qui répond le mieux aux besoins du primo-arrivant.
- Les excursions en groupe favorisent non seulement l'élargissement du réseau social, l'intégration dans la société et la rupture de l'isolement social, mais aussi la recherche d'une structure dans la vie quotidienne.
- Les sessions collectives répondent aux besoins des clients, ce qui signifie une valeur ajoutée pour leur intégration sociale. Acquérir des compétences numériques est également essentiel dans une société qui évolue rapidement (en partie à cause des mesures liées au lockdown et à la distanciation sociale).

2.5 CPAS de Bruxelles - MOVE UP!

2.5.1 Brève présentation du projet

1. En quelques mots

Pour le projet MOVE UP! du CPAS de Bruxelles, aucune condition préalable n'est exigée des participants.

2. Cadre du CPAS et orientation des primo-arrivants vers le projet

Les participants sont sélectionnés en collaboration avec les services sociaux et les antennes sociales du CPAS. Les participants potentiels ont ensuite un rendez-vous avec un travailleur social du Département Formation, qui fait le point sur la situation et le parcours social et professionnel du primo-arrivant. Si les objectifs personnels du participant potentiel correspondent aux objectifs du projet MOVE'UP, la personne est accueillie par un coach en charge des modules collectifs.

Les coaches de groupe reçoivent ensuite tous les participants potentiels pour un entretien d'orientation. Au cours de cet entretien, ils évaluent la motivation de la personne à participer au parcours. Ensuite, les candidats doivent passer un test linguistique (compétences orales, lecture et écriture). Grâce à ce test linguistique, le CPAS peut déterminer la composition de chaque groupe par niveau linguistique et adapter le contenu des ateliers au niveau linguistique.

3. Parcours

Des groupes homogènes sont formés en fonction du niveau de langue et de scolarité. Chaque groupe acquiert la matière de manière différente ; le vocabulaire et la préparation des exercices diffèrent d'un groupe à l'autre.

L'accompagnement fourni dans le cadre du projet MOVE UP! se compose de trois modules.

- **Le module 1, l'accompagnement collectif**, est un accompagnement intensif en groupe qui offre la possibilité de pratiquer le français dans chaque activité de groupe sous la direction d'un formateur.
Les modules collectifs comprennent des activités et des programmes de formation destinés à les familiariser avec la société d'accueil et à les aider à acquérir des connaissances de base sur la Belgique, son histoire, ses institutions, ses caractéristiques socio-économiques, sa vie culturelle, ses normes et valeurs fondamentales, ainsi que d'autres sujets utiles dans la vie quotidienne. Plus spécifiquement, les thèmes des cours exploreront l'intégration sociale, la citoyenneté et finalement le domaine de l'intégration socioprofessionnelle.

- **Le module 2** consiste en **un suivi individuel** effectué par un travailleur social. Les participants sont assistés par le travailleur social du département de formation, qui s'efforce principalement de résoudre les difficultés qui pourraient entraver la poursuite du projet (problèmes de garde d'enfants, dépenses diverses, mobilité) et encourage les participants à persévérer. Chaque participant est vu régulièrement si nécessaire. Lorsque la situation s'est stabilisée et que le participant est impliqué dans le projet, il est revu au moins une fois par trimestre.
- **Le module 3** consiste en **la préparation à l'insertion socioprofessionnelle (ISP)**. Ce module met l'accent sur la transition vers une formation qualifiante ou un emploi. Ce module est actuellement en cours de développement.

L'évaluation du participant se compose de trois parties :

- 1) Évaluation de l'évolution du primo-arrivant lors d'un entretien individuel avec le travailleur social du Département Formation une fois par trimestre.
- 2) Évaluation par l'accompagnateur du groupe lors d'un entretien individuel.
- 3) L'accompagnateur établit un bilan socioprofessionnel du primo-arrivant à la fin du cours, montrant ses progrès, ses forces et ses limites. Sur cette base, il propose un parcours de suivi ou une réorientation.

Les partenaires externes avec lesquels le CPAS travaille sont :

Pour le module collectif :

- Service de médiation de dettes du CPAS de Bruxelles - ateliers informatifs
- Arts & Publics - 3 ateliers sur la découverte du patrimoine belge avec visite d'un musée
- Espace Culture et Développement ASBL - module d'atelier numérique pour l'initiation à l'informatique
- Bibliothèque des Riches Claires - quatre ateliers autour du livre
- Les Jeudis du cinéma de Lire et Ecrire - films à thèmes sociaux

Pour l'accompagnement individuel :

- Le Centre Exile, un centre de santé mentale, qui propose une thérapie aux primo-arrivants ayant besoin d'un traitement contre les traumatismes.

2.5.2 Résultats de la recherche

Le projet MOVE UP! a fixé un certain nombre d'objectifs lors de l'élaboration du parcours. Nous examinons ici si ces objectifs ont été atteints et, le cas échéant, dans quelle mesure.

Accompagnement collectif

Les objectifs suivants ont été formulés dans le cadre du module d'accompagnement collectif :

- Rompre l'isolement
- Accroître la participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle
- Créer des réseaux sociaux
- S'habituer à un rythme de travail ou de formation (participer à des activités cinq jours par semaine)
- Améliorer la confiance en soi et l'estime de soi
- Comprendre la réalité socio-économique de la société

L'accompagnement collectif est divisé en trois phases :

Comme mentionné ci-dessus, un entretien avec le client est organisé lors de la **phase de lancement** afin d'évaluer sa motivation à participer activement au parcours. Ensuite, les clients passent un test linguistique pour déterminer leur niveau de langue. Les groupes sont formés sur base des niveaux de langue.

L'enquête auprès des travailleurs sociaux montre que la phase d'orientation existante n'est pas suffisante pour se faire une idée précise du client. Par conséquent, il peut s'avérer impossible de proposer au client le parcours le plus qualitatif et le mieux adapté à ses besoins et à ses souhaits individuels. Les travailleurs sociaux du projet AMIF indiquent que cela est dû en grande partie au manque de communication avec le travailleur social général.

*L'orientation par les travailleurs sociaux généraux est difficile et passe par une seule personne qui s'en occupe. Nous n'avons aucun contact avec les travailleurs sociaux.
(Membre du personnel de soutien, CPAS de Bruxelles)*

En outre, les faibles compétences linguistiques des clients constituent souvent un obstacle majeur, tant pour les travailleurs sociaux que pour les clients. Les clients essaient de résoudre ce problème en amenant un ami ou une connaissance à la réunion. L'enquête nous permet de conclure que le manque d'interprètes et de psychologues a un impact important sur le succès des clients.

Les clients viennent avec un ami ou une connaissance la première fois et la fois suivante, ils doivent faire leurs propres plans. (Travailleur social, CPAS de Bruxelles)

*Nous ne travaillons pas avec des interprètes ou des psychologues et c'est dommage. Les personnes souffrant de nombreux problèmes psychologiques ne sont pas incluses.
(Travailleur social, CPAS de Bruxelles)*

*Il était très difficile de comprendre les premières semaines, même sur Internet ou par courrier. Je ne pouvais rien comprendre. Mon voisin traduit pour moi et m'aide.
(Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)*

Dans la **phase intermédiaire** de l'accompagnement collectif, des travaux de groupe et des excursions socioculturelles sont organisés.

Le travail de groupe porte sur les sujets suivants :

- Citoyenneté : égalité entre hommes et femmes, droits de l'homme, droits et obligations, solidarité, droit à la différence, etc.
- Vie quotidienne : orientation dans le temps et l'espace, démarches administratives, savoir utiliser les transports en commun
- Se présenter : comment saluer, comment communiquer, comment s'adresser à d'autres personnes, exercices de communication
- Santé, nutrition
- Famille, éducation
- Apprendre à connaître les institutions et les autorités belges

Travail de groupe externe : médiation de dettes en coopération avec l'organisation Be.Face :

- Énergie : découvrir les trucs et astuces pour économiser de l'argent.
- Télécommunications : apprendre à définir ses besoins afin de choisir les services ou le forfait adapté(s) à son budget.
- Budget : découvrir les avantages d'une bonne gestion des dépenses familiales et apprendre à établir un budget.
- Comptes bancaires : se familiariser avec le rôle de la banque, connaître les différents types de comptes bancaires, comprendre les différentes techniques de paiement, mais aussi gérer ses frais bancaires.
- Assurance : découvrir pourquoi il est important d'être assuré et découvrir les assurances nécessaires pour protéger votre famille.

L'enquête menée auprès des clients nous permet de conclure que le travail de groupe proposé améliore considérablement la compréhension de la réalité socio-économique de la société. Dans un contexte de groupe, les clients apprennent à s'orienter dans la société. Ils reçoivent des outils et augmentent ainsi leur autonomie.

Que pouvez-vous faire maintenant que vous ne pouviez pas faire lorsque vous êtes arrivé en Belgique ?

*Prendre le métro, le bus. Je peux aussi utiliser "Google maps".
(Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)*

Outre les activités de groupe, des excursions socioculturelles sont également organisées. L'enquête via les groupes de discussion nous permet de conclure que la plupart des clients ont élargi leur réseau social et augmenté leur participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle.

Nous avons appris à connaître la Belgique. La culture et Bruxelles. (Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)

À travers l'accompagnement collectif, ils ont fait la connaissance d'autres participants avec lesquels ils sont maintenant amis. Ils font des activités ensemble qui renforcent leur intégration dans la société. Il s'agit d'activités telles que le shopping, les sorties au restaurant, etc. Grâce aux activités organisées, les clients rompent l'isolement dans lequel ils se trouvaient. En bref, la participation à des activités collectives permet d'accroître la confiance en soi et d'élargir le réseau social.

Je parle au directeur et aux professeurs de l'école. (Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)

Oui, j'ose demander de l'aide dans la rue pour les transports publics. (Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)

Enfin, il y a la **phase finale**, qui comprend une réunion d'évaluation entre l'accompagnateur du groupe, le client et le travailleur social.

Il s'agit ici d'examiner dans quelle mesure le client est prêt à occuper un emploi tel que décrit dans l'article 60, paragraphe 7, ou éventuellement à entamer des études. Dans le cadre de l'accompagnement collectif, les clients sont confrontés pour la première fois à un régime de travail ou de formation qu'ils doivent suivre. En effet, l'accompagnement collectif consiste en un minimum de 21 heures d'activités par semaine. Grâce à cet accompagnement, ils se sont habitués à un rythme de travail ou de de formation, ce qui augmente leurs chances de pouvoir conserver un tel rythme lorsqu'ils s'engagent dans un réel emploi ou une réelle formation.

À la fin du parcours, les clients ne sont pas laissés à eux-mêmes ; en d'autres termes, il y a un investissement dans le suivi, ce qui est apprécié par les clients.

Les travailleurs sociaux vous appellent juste comme ça pour vous demander comment vous allez. La première fois, nous avons eu peur, nous avons pensé "oups, quelque chose ne va pas", mais tout allait bien. Ils appellent juste pour demander comment nous allons, si nous avons besoin d'aide. C'est très positif. (Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)

COVID-19

Enfin, il y a l'impact du coronavirus sur le fonctionnement de MOVE UP! À cause du coronavirus, toutes les activités devaient se dérouler en ligne. Les accompagnateurs du parcours devaient également travailler à domicile, ce qui rendait les réunions physiques impossibles. Le CPAS de la ville de Bruxelles souhaitait développer le module 3, la préparation à l'insertion socioprofessionnelle, en septembre 2020, mais en raison de la pandémie de Covid, l'introduction de ce projet a dû être reportée à la rentrée scolaire de septembre 2021.

Les accompagnateurs du parcours ont transformé ces circonstances inattendues en une opportunité. Pendant la crise du coronavirus, ils ont fait beaucoup d'efforts pour enseigner les compétences numériques. Bien que les clients indiquent que la vie est devenue plus lente

à cause du coronavirus et que l'atmosphère de groupe leur manque, leurs compétences numériques se sont significativement améliorées. Chacun a reçu une adresse e-mail et suit les cours via Zoom.

(J'ai) appris à travailler avec l'ordinateur dans la classe. (Utilisateur final, CPAS de Bruxelles)

Le CPAS de Bruxelles ne dispose pas de connexion wifi et l'enquête menée auprès des assistants sociaux nous permet de conclure que l'achat d'ordinateurs portables est administrativement difficile. Ils sont par exemple obligés de demander trois devis avant de pouvoir acheter un ordinateur portable.

En outre, le coronavirus a renforcé l'isolement social du groupe cible vulnérable. Les clients avaient peur de sortir et, de plus, ne pouvaient plus participer aux activités de groupe. Certains clients ont indiqué qu'ils se sentaient seuls.

2.5.3 Bonnes pratiques

- La classification des groupes en fonction du niveau de langue renforce la confiance en soi et permet donc indirectement de rompre l'isolement social.
- Le travail de groupe sur des questions sociales fournit un cadre de sens actuel, ce qui favorise indirectement l'intégration dans la société.
- Le travail de groupe organisé en externe apporte une valeur ajoutée à l'intégration sociale et au développement d'un réseau social. Cela favorise également l'autonomie et la confiance en soi.
- Un accompagnement intensif dans le rythme de travail et de formation prépare les clients à une activation ultérieure.
- Maintenir le contact après la fin du parcours est important afin de continuer à encourager les clients à poursuivre leur intégration.

3. Résultats généraux de la recherche

3.1 Étapes vers l'activation

De manière générale, on peut dire que les participants ont progressé dans leur parcours d'activation à travers les CPAS. Bien que les CPAS proposent des parcours différents, ils ont tous un objectif commun, à savoir combler le fossé vers l'activation sociale. Les utilisateurs finaux ont tous indiqué avoir fait des progrès considérables dans leur recherche d'emploi. Bien que seul un petit pourcentage soit effectivement employé, ce n'est pas l'objectif principal de la plupart des parcours.

Ce que nous pouvons généralement conclure, c'est que les utilisateurs finaux ont une meilleure compréhension de la société et de la manière d'y naviguer, ainsi que de leurs propres objectifs et ambitions. Souvent, les utilisateurs finaux veulent commencer à travailler dès que possible - où que ce soit - tant qu'ils ont un travail et un revenu. Les parcours ci-dessus ont donné aux utilisateurs finaux l'occasion d'explorer ce qui est possible et quelles sont leurs compétences. Grâce à cette opportunité, ils travaillent vers un objectif de manière ciblée et étape par étape. On peut voir que les utilisateurs finaux sont intrinsèquement motivés pour travailler vers un objectif final (un emploi) où ils sont motivés et *souhaitent* travailler.

3.2 Rompre l'isolement social

Grâce aux différents modules qui ont été développés, les utilisateurs finaux ont eu la possibilité de rompre leur isolement social. Les activités organisées permettent aux personnes de participer activement à des activités qu'elles n'auraient pas osé faire auparavant. Elles apprennent également à connaître d'autres personnes dans le cadre de ces activités, y compris des personnes qui se trouvent dans une situation similaire ou des personnes avec lesquelles elles auraient généralement peu de contacts en raison de leurs cadres de vie très différents.

En outre, non seulement ces participants se constituent un réseau social, mais leur confiance en eux augmente aussi fortement. Les participants utilisent également les compétences sociales qu'ils ont acquises en dehors du parcours. Par exemple, ils sortent et participent à des activités en dehors des parcours AMIF (activités qu'ils ont initialement appris à connaître via un module) et prennent ce genre d'habitude. Ils s'informent sur les loisirs et font ensuite le nécessaire pour être actifs pendant leur temps libre.

Il est important de mentionner que l'isolement social est une lutte récurrente en raison de la situation Covid. Lorsque les utilisateurs finaux ont l'impression d'avoir enfin trouvé un rythme dans leur vie sociale, les nombreuses mesures de lockdown et de distanciation sociale y mettent souvent un terme. Les gens n'étaient pas autorisés à sortir et devaient suivre les mesures de sécurité en isolement.

Le fait que la plupart des utilisateurs finaux aient peu de connaissances en informatique n'a pas aidé non plus. La vie sociale a dû se déplacer vers le monde en ligne pendant un certain temps, et de nombreux utilisateurs finaux n'ont pas été en mesure de vivre ce changement, ce qui les a fait retomber dans l'isolement.

Certains CPAS ont réagi à cette situation en proposant des cours d'informatique ou en achetant des ordinateurs pour leurs clients, mais en général, on peut conclure que ce changement était trop abrupt et trop important pour de nombreux utilisateurs finaux.

3.3 Importance des interprètes/psychologues

Ce que nous pouvons généralement conclure de l'analyse ci-dessus est que la disponibilité des interprètes/psychologues est très importante pour le bon déroulement d'un parcours. Les travailleurs sociaux de tous les CPAS indiquent que le rôle des interprètes/psychologues est indéniable dans l'accompagnement de ce groupe cible. Cela est non seulement important pour gagner la confiance de l'utilisateur final, garantir une communication ouverte et contrôler sa capacité mentale, mais aussi pour réussir l'intégration de l'utilisateur final en fonction du parcours choisi. Chaque CPAS a essayé à sa manière de trouver un moyen de répondre à ce besoin, mais tous n'y sont pas parvenus. Même parmi les CPAS qui ont réussi à faire face en partie au problème, le besoin d'un soutien supplémentaire se fait ressentir.

3.4 Durée de parcours

L'analyse ci-dessus montre que les parcours développés sont très divers et uniques. La plupart des parcours sont conçus sur mesure pour le client, ce qui se reflète également dans la durée de l'accompagnement. Si certains parcours ont une durée moyenne de 9 mois, dans d'autres parcours, cette durée peut rapidement atteindre des années.

Cela s'explique principalement par l'approche personnalisée qui est utilisée. La diversité des clients y joue également un rôle important. Les clients qui commencent leur parcours avec un certain nombre de difficultés prendront logiquement aussi plus de temps pour terminer le parcours. En outre, les facteurs externes et le contexte local/régional jouent également un rôle important. Par exemple, le taux de chômage dans les villes wallonnes est plus élevé que dans les villes flamandes (9,1% en Wallonie contre 4% en Flandre (Statbel, 2021)).

Ce que l'on peut conclure ici, c'est que le travail sur mesure produit un résultat plus durable, les utilisateurs étant moins susceptibles de rechuter.

3.5 Discrimination

Une dernière observation que nous faisons à travers les CPAS est l'expérience commune de la discrimination. C'est un aspect qui n'est pas spécifiquement inclus dans les parcours développés, mais dont les utilisateurs finaux indiquent néanmoins souffrir. L'enquête auprès des utilisateurs finaux montre qu'ils ont souvent fait l'expérience d'une discrimination fondée sur leur origine. Il ne s'agit pas seulement de la discrimination dans la rue, mais surtout de la discrimination structurelle. Cette discrimination se retrouve dans différents domaines de la vie quotidienne tels que le travail, le logement, l'éducation, etc. Les utilisateurs finaux indiquent qu'ils sont désavantagés en raison de leur apparence/provenance, ce qui rend leur intégration structurellement plus difficile.

En outre, les primo-arrivants ne savent souvent pas quoi faire lorsqu'ils sont victimes de discrimination et ont le sentiment de ne pas être les bienvenus dans la société. Ce sentiment pousse les personnes déjà vulnérables à l'isolement social à s'éloigner davantage de la société et de l'intégration en général.

4. Recommandations politiques

Les projets AMIF dans les cinq grands CPAS ont tous été organisés de manières différentes et ont pourtant abouti à des résultats similaires, à savoir l'intégration sociale et la rupture de l'isolement social des bénéficiaires finaux. Les recommandations ci-dessous visent à consolider et éventuellement à perfectionner les bonnes pratiques des opérations actuelles et à définir les conditions préalables à remplir par les différents organes politiques.

Pour éviter que les clients ne tombent entre les mailles des différents programmes d'assistance, une interaction positive entre les organismes sectoriels et intersectoriels est importante. Cela peut se faire en organisant des moments en réseau mis en place à destination des personnes impliquées au sens large. Cela permet également d'éviter les risques de duplication d'un même travail et de renforcer la qualité de l'accompagnement. Il est important que la coordination mutuelle ait lieu à différents niveaux politiques ; c'est pourquoi nous divisons les recommandations politiques en trois groupes : recommandations à destination des CPAS et concernant leurs méthodologies ; recommandations à destination du gouvernement et du SPP ; et recommandations à destination du niveau local (municipal).

4.1 Recommandations à destination des CPAS et concernant leurs méthodologies

- Au niveau des CPAS, **une bonne intégration du projet dans les opérations régulières** est importante. Toutes les mesures prises avec un client doivent être discutées avec toutes les parties concernées. L'ancrage du parcours dans les opérations régulières garantit que les clients se voient proposer le bon itinéraire en fonction de leurs souhaits et de leurs besoins. En outre, cet ancrage permet d'améliorer la qualité de l'ensemble du fonctionnement du CPAS. Étant donné que chaque parcours a un objectif spécifique, les travailleurs sociaux peuvent orienter les clients de manière ciblée. D'une part, cela réduit la charge de travail des travailleurs sociaux, et d'autre part, les clients peuvent atteindre leurs objectifs sur la base de l'offre.
- **L'accompagnement psychologique** semble très important, et la meilleure solution est de pouvoir faire appel à un psychologue "interne". Les listes d'attente des organisations psychosociales externes n'ont fait que s'allonger en raison de la pandémie de Covid-19. Les blocages tels que les traumatismes non traités, les peurs, avoir dû fuir vers un autre pays... compliquent l'accompagnement et entraînent l'abandon des primo-arrivants. Si nécessaire, il est possible de faire appel à des travailleurs sociaux qui ont suivi une formation thérapeutique complémentaire.
- Il est important de **développer des opportunités linguistiques supplémentaires afin de** continuer à pratiquer activement et à maintenir le processus d'apprentissage de la langue néerlandaise/française. Les clients ont indiqué qu'il y a trop peu d'occasions de pratiquer la langue en groupe. Ces opportunités peuvent être créées en organisant une activité hebdomadaire et en l'ouvrant au grand public sans obligation.
- **Faire appel à des interprètes et à des médiateurs interculturels :**
 - Au début du parcours, les interprètes et les médiateurs interculturels sont indispensables, d'une part pour gagner la confiance du client et d'autre part pour recevoir le client dans sa langue maternelle afin qu'il ait une

compréhension suffisante de la durée et des objectifs des différents parcours du projet proposé. Le personnel interculturel interne a une très forte valeur ajoutée, tant à l'accueil du primo-arrivant que pendant toute la durée de l'accompagnement.

- Des interprètes qualifiés sont nécessaires afin d'assurer que l'assistance fournie puisse prendre la bonne direction dès le départ et que le parcours soit couronné de succès. Il est important que les primo-arrivants reçoivent une explication des objectifs et du fonctionnement du parcours dans leur langue maternelle. Après tout, la barrière linguistique est le premier obstacle important à éliminer. De cette manière, l'accueil peut être amélioré ; les primo-arrivants sont accueillis dans une atmosphère de confiance ; et on peut être sûr qu'ils sont correctement et pleinement informés de ce qu'ils peuvent attendre du parcours d'accompagnement.
- Les anciens participants (les primo-arrivants qui ont déjà participé à un parcours d'intégration) peuvent être employés en tant qu'interprètes et peuvent avoir la possibilité de suivre une courte formation pour devenir interprètes amateurs.
- Les anciens clients peuvent, grâce à leur expérience, être déployés en tant qu'experts au cours du parcours, éventuellement pour prendre la parole ou en tant que mentors ou que parrains/marraines. Cela peut constituer une grande valeur ajoutée, à condition que certaines expertises et compétences soient présentes parmi les anciens participants.
- **Connaissances numériques et ordinateur portable : l'analyse ci-dessus nous permet de conclure que les compétences numériques des primo-arrivants sont souvent insuffisantes pour participer à tous les aspects de la société.**
 - Nous recommandons vivement de mettre en place une subvention pour l'achat de matériel numérique afin que les primo-arrivants puissent acquérir les compétences numériques nécessaires. Dans notre société moderne, presque tout se passe en ligne, et la pandémie de Covid-19 n'a fait qu'accentuer ce phénomène. Prendre des rendez-vous, effectuer des paiements, acheter des billets pour des musées ou des cinémas, n'est généralement possible qu'en ligne. C'est le cas dans un certain nombre de CPAS, et nous constatons que les primo-arrivants dans ces CPAS augmentent leurs compétences numériques beaucoup plus rapidement.
 - En outre, des cours d'informatique peuvent être proposés dans les CPAS afin que chaque participant ait la possibilité de se familiariser avec le monde numérique, que ce soit via ordinateur, smartphone, internet, messagerie électronique, apprentissage de la prise de rendez-vous en ligne, etc.
- **Partenariats** : l'appel à des partenariats volontaires entre CPAS, grâce auxquels le coaching peut être assuré par plusieurs CPAS d'une même région, apparaît comme une bonne pratique.
- **Suivi** : il est important de prêter attention au suivi des clients qui ont suivi un parcours AMIF. Les clients ont bénéficié d'un accompagnement intensif au cours duquel ils ont eu un contact étroit avec leur accompagnateur. Le lien et la confiance avec cet accompagnateur sont donc forts. Passer d'un accompagnement intensif à l'absence d'accompagnement est un changement souvent trop abrupt, ce qui fait que les personnes se retrouvent rapidement dans un vide dont il est difficile de sortir.

- **Discuter de la discrimination et du racisme** et fournir des outils pour y faire face peut offrir des solutions. En proposant un module sur la discrimination, les gens se sentiront moins seuls et apprendront à y faire face. Cela pourrait être organisé au niveau du CPAS. Après tout, les primo-arrivants doivent souvent faire face à la discrimination ou au racisme dans différents domaines de la vie quotidienne. Souvent, cela nuit non seulement à la confiance du primo-arrivant envers les autres, mais aussi à la perception qu'il a de sa propre valeur et de ses qualités. Cette situation entraîne à son tour un isolement social. Les gens évitent les interactions sociales afin de se protéger et, par conséquent, aucun réseau social ne se construit. Des soirées d'information locales peuvent être organisées sur les conséquences de la discrimination et du racisme et sur la société multiculturelle dans laquelle nous vivons. Il est également important de sensibiliser les employeurs à travers le dialogue. L'organisation de réunions rassemblant des citoyens locaux, des employeurs et des primo-arrivants peut constituer un premier pas vers la suppression du "fossé entre nous et les autres".
- En outre, il est également important de prévoir **un module sur la société multiculturelle** en Belgique. Cela concerne aussi les primo-arrivants eux-mêmes. Les primo-arrivants ont grandi dans leur pays d'origine avec leurs propres normes et valeurs, et généralement aussi leurs préjugés. Il peut s'agir de préjugés à l'encontre d'autres nationalités. Une fois qu'ils sont en Belgique et qu'ils commencent leur parcours d'intégration, ils travaillent souvent avec des personnes de différentes nationalités via ce parcours. Afin d'éviter les frictions entre les nationalités et de permettre aux primo-arrivants de s'intégrer avec succès dans une société multiculturelle, assurer un dialogue concernant ces frictions au sein d'un module multiculturel est une solution possible.

4.2 Recommandations à destination du gouvernement et du SPP

- Le "**réseau d'apprentissage**" dont le contenu est coordonné par le SPP IS peut également être considéré comme une bonne pratique. Il vise à centraliser et à partager toutes les connaissances sur l'activation sociale et l'accompagnement des primo-arrivants. Actuellement, ce "réseau d'apprentissage" n'existe que pour les cinq CPAS ayant mis en place des projets AMIF. Afin de promouvoir le partage des bonnes pratiques issues des projets AMIF, il est recommandé de créer un "réseau d'apprentissage" pour les autres CPAS. Les CPAS subventionnés par l'AMIF pourraient éventuellement jouer un rôle de "coach" dans ce domaine. Le système existant (SPP IS) de réunions mutuelles, d'échanges et de visites sur le terrain peut également être développé de manière plus intensive. La mise en place de projets conjoints avec d'autres projets axés sur l'inclusion peut conduire à une approche encore plus intégrée de la question des réfugiés, ainsi qu'à une plus grande activation sociale. Un exemple est le projet MaxiPAC (Thomas More), à travers lequel un système est actuellement en cours de développement afin de faciliter la reconnaissance des compétences acquises précédemment. Cela peut accroître la participation sociale et créer des conditions d'emploi plus nombreuses et de meilleure qualité, également pour ce groupe cible (réfugié reconnu ou bénéficiaire de la protection subsidiaire). L'échange de bonnes pratiques avec d'autres pays européens devrait également être envisagé.

- Les partenariats volontaires **pourraient être soutenus par le financement de projets**.
- **Approche intégrée** : les initiatives du gouvernement doivent se concentrer sur la poursuite du déploiement d'une approche holistique en travaillant simultanément sur les différentes dimensions de la question de l'intégration et sur l'intégration avec d'autres initiatives. La meilleure façon de procéder est de manière globale, à travers les différents services gouvernementaux.
- Au niveau fédéral, il est important de rendre le flux d'informations importantes aussi compréhensible et accessible que possible. Cela peut se faire à l'aide de **matériel visuel** comme, par exemple, dans le cas de la pandémie de Covid-19, un film d'animation indiquant où il faut porter un masque et où ce n'est pas obligatoire.
- **Point d'information numérique** : un certain nombre de canaux de communication numériques pourraient être installés pour stimuler les contacts. La nomination d'un accompagnateur/point de contact permanent dans le cadre de l'AMIF pourrait également être envisagée. Ce point d'information peut être organisé au niveau fédéral afin de diffuser des informations sans ambiguïté. De cette manière, on peut éviter que des informations provenant de différents canaux ne prètent à confusion. L'élaboration et la mise en œuvre concrètes sortent du cadre de cette étude, mais le coordinateur AMIF ou une autre entité fédérale nous semble être un bon organisateur pour cela.
- **Financement** : Une mise en œuvre plus large des projets AMIF 42 dans toute la Belgique en appliquant les bonnes pratiques des projets actuels dans d'autres villes est recommandée au vu des résultats positifs, mais la faisabilité budgétaire doit être étudiée davantage avant cela.
- Pour ce qui est de l'**accompagnement psychologique** (voir ci-dessus), des subventions pourraient être prévues afin d'encourager à l'action.

4.3 Recommandations à destination du niveau local

- Au niveau local, les besoins et les souhaits du groupe cible doivent être examinés, après quoi des **partenariats spécifiques** peuvent être conclus. Il peut s'agir par exemple d'étendre l'offre linguistique, d'assurer un soutien par des interprètes ou un soutien psychologique.
- **Simplification administrative** : afin de stimuler une activation sociale efficace, un certain nombre de conditions de base doivent être remplies en termes de revenus (revenu d'intégration), de connaissance du néerlandais ou du français, de situation de logement, d'administration et de santé. Il faut supprimer autant d'obstacles que possible pour le groupe cible en simplifiant un certain nombre de processus et de procédures. Il s'agit notamment de faciliter les requêtes, de simplifier les procédures, etc.
- **Mesures d'accompagnement** : élaborer un certain nombre de mesures d'accompagnement ou de facilitation dans le domaine de la sécurité sociale, des permis de séjour, de la politique de l'emploi, de l'éducation et du logement. Un meilleur soutien ou une meilleure coordination de la demande de regroupement familial (éventuellement par une coopération avec des organisations spécifiques actives dans ce domaine) en est un bon exemple.
- **Traduire les sujets d'actualités et rendre les informations accessibles aux primo-arrivants** : pendant la période Covid, les sujets d'actualités transmis via les media sont

devenue un important canal d'information pour beaucoup. Les informations étaient transmises de cette manière et l'on supposait que chaque citoyen parvenait à suivre ce flux d'informations. Cependant, cela s'avère très difficile pour les locuteurs non natifs. Tant l'abondance d'informations que le langage complexe utilisé font qu'il est difficile pour les primo-arrivants de tout comprendre correctement. Il est recommandé de traduire les informations importantes dans différentes langues et de les distribuer sous forme de brochures ou d'affiches. En guise d'alternative, les CPAS peuvent également organiser des sessions d'information.

5. Conclusion

La question de recherche centrale à laquelle nous voulons répondre via cette étude est la suivante : les parcours d'activation sociale développés avec les ressources de l'AMIF ont-ils ou non un impact sur l'intégration sociale des primo-arrivants dans notre société ? Grâce à cette recherche, nous pouvons conclure qu'il y a effectivement un impact sur l'activation sociale des primo-arrivants.

Les cinq projets AMIF sont tous organisés de manières différentes, mais ont néanmoins abouti à des résultats similaires. Cette recherche montre que les projets favorisent considérablement l'intégration sociale des primo-arrivants. Cela se traduit par le fait que les utilisateurs finaux se sentent désormais mieux intégrés dans la société. Nous constatons que, même en dehors des parcours, une partie des utilisateurs finaux recherchent activement des activités culturelles ou sportives qui renforcent leur intégration sociale.

Nous constatons qu'à travers les projets, la confiance en soi et l'autonomie du primo-arrivant sont grandement améliorées, et que son réseau social s'élargit. Grâce à ces projets, les utilisateurs finaux sont tirés de leur isolement social. Ils apprennent à connaître des personnes et à se familiariser avec des activités afin de participer activement à la société. En outre, les utilisateurs finaux apprennent non seulement à connaître de nouvelles personnes, mais ils peuvent également mieux s'évaluer et évaluer leurs compétences cachées. Les compétences sont renforcées étape par étape avec une attention explicite à la motivation intrinsèque. Il en résulte une plus grande confiance en ses propres forces et une motivation interne pour atteindre ses objectifs.

Nous constatons que, pour de nombreux utilisateurs finaux, l'accompagnement collectif est très important et qu'ils tirent davantage des parcours que ce qu'ils avaient prévu au départ. Tous les utilisateurs finaux indiquent qu'ils sont dans une meilleure situation qu'avant le parcours. Bien qu'ils soient très satisfaits de l'accompagnement, beaucoup d'entre eux souhaiteraient avoir plus d'occasions de pratiquer la langue. Ceci est lié à la situation Covid qui, malgré les efforts des CPAS pour limiter au maximum l'impact, a eu des conséquences sur les résultats.

L'étude nous permet de conclure que les utilisateurs finaux souhaitent un suivi plus intensif. En outre, les compétences informatiques du groupe cible pourraient être adressées de manière plus approfondie à travers les projets. La façon dont le suivi et les cours d'informatique pourraient être améliorés ou organisés de manière plus intensive devra être examinée lors d'une étude de suivi.

Les recommandations politiques les plus importantes que nous, en tant qu'équipe de recherche, souhaitons mettre en avant sont les suivantes : Au niveau des CPAS, il est important d'ancrer un projet d'intégration dans les opérations régulières, de fournir un accompagnement psychologique en interne, de créer des opportunités linguistiques par le biais d'activités fréquentes pour les utilisateurs finaux du projet ainsi que pour un public plus large, d'assurer la disponibilité d'interprètes et de médiateurs interculturels et, en plus de miser sur les compétences informatiques, de subventionner des ordinateurs pour les

utilisateurs finaux. Le gouvernement peut faire davantage pour développer du matériel visuel et utiliser un "langage simple" pour les locuteurs non natifs. Au niveau local, une simplification administrative s'impose d'urgence.

En conclusion, nous pouvons constater que cette étude met en lumière de nombreuses observations et bonnes pratiques, mais qu'il reste certainement des questions ouvertes et des pistes à approfondir. Quelques propositions de pistes à étudier : de quelles façons les partenariats volontaires entre CPAS pourraient prendre forme ; comment une coopération plus étroite entre CPAS et psychologues pourrait être établie ; comment un point d'information numérique pourrait être mis en œuvre ; quels types de matériel visuel à destination des primo-arrivants pourraient augmenter leur accès à la société ; quels outils mettre en place afin d'améliorer le dialogue sur le racisme et la discrimination avec les primo-arrivants (d'une part par rapport aux primo-arrivants dans la société belge, et d'autre part entre les primo-arrivants eux-mêmes).

ANNEXE 1 Aperçu des entretiens

Nous avons réalisé 31 entretiens entre le 28/05/21 et le 26/10/21. D'une part, nous avons mené des entretiens individuels avec des travailleurs sociaux, un responsable du CPAS et des utilisateurs finaux. D'autre part, nous avons également mené des entretiens de groupe avec des travailleurs sociaux et des utilisateurs finaux. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des entretiens que nous avons menés.

Entretiens réalisés entre le 28/05/21 et le 26/10/21.			
Type d'entretien	Qui	Où	Quand
Bilatéral	Responsable du CPAS	Anvers	28/05/21
Groupe de discussion	Assistants/travailleurs sociaux : 6	Anvers	10/06/21
Bilatéral	Responsable du CPAS	Charleroi	11/06/21
Bilatéral	Responsable du CPAS	Bruxelles	15/06/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 8	Anvers	16/06/21
Groupe de discussion	Assistants/travailleurs sociaux : 12	Gand	21/06/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 7	Gand	21/06/21
Groupe de discussion	Assistants/travailleurs sociaux : 5	Charleroi	22/06/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 8	Charleroi	22/06/21
Bilatéral	Chef de projet	Charleroi	23/06/21
Groupe de discussion	Assistants/travailleurs sociaux : 4	Liège	24/06/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 8	Liège	24/06/21
Bilatéral	Responsable du CPAS	Gand	28/06/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 5	Bruxelles	05/07/21
Groupe de discussion	Assistants/travailleurs sociaux : 5	Bruxelles	05/07/21
Bilatéral	Responsable du CPAS	Liège	22/07/21
Individuel	Dernier arrivé	Gand	12/10/21

Individuel	Utilisateur final	Gand	12/10/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 5	Gand	12/10/21
Individuel	Dernier arrivé	Bruxelles	18/10/21
Individuel	Utilisateur final	Bruxelles	18/10/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 7	Bruxelles	18/10/21
Individuel	Dernier arrivé	Charleroi	19/10/21
Entretiens réalisés entre le 28/05/21 et le 26/10/21.			
Type d'entretien	Qui	Où	Quand
Individuel	Utilisateur final	Charleroi	19/10/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 8	Charleroi	19/10/21
Individuel	Dernier arrivé	Liège	21/10/21
Individuel	Utilisateur final	Liège	21/10/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 14	Liège	21/10/21
Individuel	Dernier arrivé	Anvers	26/10/21
Individuel	Utilisateur final	Anvers	26/10/21
Groupe de discussion	Utilisateurs finaux : 8	Anvers	26/10/21

ANNEXE 2 Livre de code AMIF-42

Conditions préalables CPAS	
R-oriëntatie	Une orientation préliminaire est effectuée, un parcours préliminaire est suivi OU il est mentionné que cela n'a pas lieu.
R-verwelkoming	La façon dont le client est accueilli.
R-int. bemiddelaar	Le client est accompagné par un assistant/travailleur social interne qui parle la langue et connaît la culture OU il est mentionné que cela n'a pas lieu.
R-tolk	Un interprète est utilisé OU il est mentionné que cela n'a pas lieu.
R-inburgering	Le client peut ou non avoir suivi un cours d'intégration civique au préalable.
R-taalniveau	L'impact sur le niveau de langue lors de l'entrée dans le parcours.

Impact sur la maîtrise de la langue nationale	
T-mondeling	Maîtrise orale de la langue nationale.
T-schriftelijk	Maîtrise écrite de la langue nationale
T-covid-19	Effet du Covid-19 sur la maîtrise de la langue nationale.

Impact sur le réseau social	
S-sociale vaardigheden	Impact du projet AMIF sur les compétences sociales.
S-communicatie	Impact du projet AMIF sur la capacité à communiquer avec les autres.
S-covid-19	Le Covid-19 a eu ou non un impact sur le réseau social du client.

Impact sur l'activation	
A-activering	Les clients participent activement à la société grâce au projet AMIF OU ils n'y parviennent pas malgré le projet AMIF.
A-covid-19	Le Covid-19 a eu ou non un impact sur l'activation du client.
A-kinderopvang	Impact de la garde d'enfants sur l'accompagnement.

Méthodologies	
M-ind. begeleiding	Le client est accompagné individuellement par des assistants/travailleurs sociaux.
M-collect. begeleiding	Le client est accompagné collectivement par des assistants/travailleurs sociaux.
M-artistiek	Le client reçoit un accompagnement artistique et culturel.
M-digitale kennis	Le client améliore ses compétences numériques.
M-int. bemiddeling	Le médiateur interculturel accompagne le client dans sa langue maternelle.
M-tolken	Les interprètes sont utilisés (systématiquement) par les assistants/travailleurs sociaux.
M-vrijwilligers	Le client fait du bénévolat.
M-taal	Les assistants/travailleurs sociaux se concentrent fortement sur la langue nationale (néerlandais ou français) dans leur accompagnement.
M-telefoneren	Les assistants/travailleurs sociaux appellent les clients par téléphone dans le cadre d'un travail de proximité.
M-andere	Les assistants/travailleurs sociaux utilisent une certaine méthodologie lorsqu'ils accompagnent le client.

M-wisselwerking	Échange avec et entre différentes organisations et/ou services du secteur social.
M-covid-19	Le Covid-19 a eu ou non un impact sur la méthodologie qui a été établie.

Impact sur le fonctionnement du CPAS	
O-OCMW	Impact sur le fonctionnement du CPAS
O-covid-19	Le Covid-19 a eu ou non un impact sur le fonctionnement du CPAS.

Impact sur les compétences numériques	
D-smartphone	Le client apprend/a appris à travailler avec un smartphone dans le cadre du projet AMIF.
D-PC	Le client apprend/a appris à utiliser un PC dans le cadre du projet AMIF.
D-mail	Le client apprend/a appris à travailler avec un e-mail dans le cadre du projet AMIF.
D-internet	Le client apprend/a appris à travailler avec l'Internet dans le cadre du projet AMIF.

Impact sur l'autonomie et la confiance en soi	
Z-zelfredzaamheid	Le client est capable ou non de mieux prendre soin de lui et d'être plus indépendant au cours du projet AMIF.
Z-zelfvertrouwen	Le client a pris ou non confiance en lui et en ses compétences au cours du projet AMIF.

Impact sur la santé

G-gezondheid	Impact sur la santé du projet AMIF.
--------------	-------------------------------------

Impact sur la fourniture de l'aide via des formations spécifiques

O-opl. Hulpv.	Impact sur la fourniture de l'aide via des formations spécifiques que les assistants/travailleurs sociaux ont suivie.
---------------	---

Impact du suivi

N-begeleiding	Impact de l'accompagnement des bénéficiaires finaux après la clôture du parcours.
N-communicatie	Impact de la communication avec les accompagnateurs après la clôture du parcours.