



# Bonnes pratiques

Fiches de projet activation sociale des primo-arrivants

18 mars 2020



Une publication du:

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165

B-1000 Bruxelles

+32 2 508 85 86

[question@mi-is.be](mailto:question@mi-is.be)

[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

Suivez-nous sur



# Colophon

Le SPP IS (service public fédéral de programmation intégration sociale) a été créé en 2003 et s'efforce de garantir une existence digne à toute personne vivant en situation de pauvreté. Depuis plus de 15 ans, nous défendons le droit à l'intégration sociale, en essayant de garantir une vie digne aux personnes qui tombent à travers les mailles de la sécurité sociale et qui vivent dans la précarité.

## Rédaction en chef

Lisa Asselman, Project coordinator Asylum Migration and Integration Fund (AMIF)

## Rédaction d'image

Jan De Coninck, Porte-parole du SPP Intégration sociale

## Mise en page

Jan De Coninck, Porte-parole du SPP Intégration sociale

## Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président f.f. SPP Intégration sociale

## Partenaires ayant participé à cette publication

- CPAS d'Anvers, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen
- CPAS de Gand, Sint-Martensstraat 13, 9000 Gent
- CPAS de Charleroi, 13 Boulevard Joseph II, 6000 Charleroi
- CPAS de Liège, Place Saint-Jacques 13, 4000 Liège
- CPAS de Bruxelles, Rue Haute 298a, 1000 Bruxelles

## Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

## Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.

## Une initiative du

Réseau d'apprentissage sur l'Activation sociale des primo-arrivants du SPP Intégration sociale.

Rendue possible grâce au **FAMI, le Fonds européen pour l'Asile, la Migration et l'Intégration** –



*Vers une politique de migration plus intégrée, grâce au FAMI*

## Logos des partenaires qui ont participé à cette publication



# Préface

En Belgique, la politique d'intégration institutionnalisée pour les primo-arrivants repose sur deux principes. Le premier principe concerne l'intégration des migrants, le second est basé sur l'aide que les migrants reçoivent lorsqu'ils rencontrent des problèmes socioéconomiques.

Les activités des CPAS organisées dans le cadre de l'intégration sociale<sup>1</sup> de la population dans le besoin dans notre pays s'inscrivent principalement dans la ligne du deuxième principe. Par conséquent, il convient d'établir une distinction claire entre l'aide régionale axée sur l'intégration générale des migrants en Belgique et l'aide à l'intégration sociale des migrants vivant dans une situation de pauvreté et d'exclusion sociale. Les deux groupes cibles se chevauchent partiellement, mais pas complètement. Les migrants ne sont pas tous en situation de pauvreté et ne doivent donc pas tous recourir au soutien des CPAS.

L'action des CPAS est essentielle pour les migrants qui se trouvent dans une situation précaire et qui doivent faire face à diverses problématiques à plusieurs niveaux tels que le logement, la garde d'enfants, les problèmes financiers, la scolarisation et une situation familiale complexe (par exemple, le regroupement familial).

Les chiffres relatifs à l'octroi du revenu d'intégration et de l'aide sociale montrent que de plus en plus de personnes originaires de pays qui ne font pas partie de l'UE et qui résident légalement en Belgique depuis longtemps font appel aux CPAS. Un grand nombre de réfugiés qui sont arrivés en Belgique en 2015 et 2016 ont entre-temps terminé leur procédure d'asile et certains d'entre eux ont été contraints de s'adresser au CPAS<sup>2</sup>. L'accompagnement des primo-arrivants est donc plus que jamais un phénomène d'actualité au sein du CPAS qui a besoin de chaque soutien supplémentaire.

Le Fonds européen d'asile, de migration et d'intégration (AMIF) aide les États membres de l'UE à faire face à l'augmentation des migrations vers l'Europe. Les subventions peuvent uniquement être utilisées pour accompagner les primo-arrivants de pays tiers et conviennent parfaitement pour le renforcement de l'activation sociale<sup>3</sup> des primo-arrivants au sein des CPAS. Ce groupe est en effet plus susceptible d'abandonner les cours de langue réguliers et les circuits d'intégration offerts par les régions.

Dans la période de programmation 2014-2020, depuis mi-2015, les fonds AMIF ont permis aux cinq plus grands CPAS de Belgique de mettre chacun un projet spécialisé en place pour soutenir l'activation sociale des primo-arrivants vivant dans une situation très précaire.

Le présent guide contient une description détaillée de chaque projet. Depuis 2016, tous les collaborateurs de projets font également partie d'un réseau d'apprentissage où les succès et les difficultés de chaque projet sont partagés ouvertement et en toute confiance. Comme pour les primo-arrivants qui s'intègrent dans les projets AMIF, ce fut aussi un parcours d'apprentissage pour les responsables de projets. Tous les projets sont mis en œuvre jusqu'à la fin de l'année 2021.

<sup>1</sup> La loi sur le droit à l'intégration sociale du 26 mai 2002 donne aux centres publics d'action sociale la mission de veiller à ce que toute personne ait droit à l'intégration sociale. Il s'agit d'une compétence fédérale.

<sup>2</sup> En 2018, 29,6 % des bénéficiaires recevant une aide financière sous la forme de l'équivalent d'un revenu d'intégration provenaient d'un pays en dehors de l'UE, soit 2,9 % de plus qu'en 2015 (26,7 %).

<sup>3</sup> La politique d'activation sociale vise à accroître la participation sociale et à rompre l'isolement social en entreprenant des activités socialement significatives, soit comme une fin en soi, soit comme une première étape d'un parcours d'intégration socioprofessionnelle, soit comme une première étape vers un emploi rémunéré. Plus d'informations : <https://www.mi-is.be/nl/studies-publicaties-statistieken/sociale-activering-tussen-actief-burgerschap-en-betaalde-arbeid>

Le SPP IS tient à remercier chaleureusement les CPAS de Liège, Charleroi, Bruxelles, Gand et Anvers pour leur motivation, leur engagement quotidien et leur précieuse contribution au réseau d'apprentissage et à aux présentes fiches de projet.



# Table des matières

Colophon.....	1
Préface.....	2
Le CPAS d’Anvers – PROJET AMIE.....	7
1. Le projet en quelques mots.....	7
1.1 Pourquoi travailler avec ce projet?.....	7
1.2 Manque d’autonomie et risque accru d’isolement.....	7
1.3 Activation sociale.....	8
1.4 Groupe cible du projet : primo-arrivants ressortissants de pays hors de l’UE.....	8
1.5 Exécution.....	9
2. L’approche.....	9
2.1 Accompagnement individuel.....	10
2.2 Sessions de groupe.....	11
2.3 Compétences des collaborateurs de projet.....	11
2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l’organisation.....	12
2.5 Budget.....	13
3. La vision derrière le projet.....	13
4. Points forts et points faibles du projet.....	13
4.1 Points forts.....	13
4.2 Points faibles.....	13
4.3 L’avenir.....	14
Le CPAS de Gand – Interactief!.....	15
1. Le projet en quelques mots.....	15
1.1. Pourquoi travailler avec ce projet?.....	15
1.2 Manque d’autonomie et risque accru d’isolement.....	15
1.3 Activation sociale.....	16
1.4 Groupe cible du projet: primo-arivants ressortissants de pays hors de l’UE.....	17
1.5 Exécution.....	18
2. L’approche.....	18
2.1 Accompagnement collectif.....	18
2.2 Accompagnement individuel.....	20
2.3 Compétences des collaborateurs de projet.....	21
2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l’organisation.....	22
2.5 Budget.....	23
3. La vision derrière le projet.....	23

4. Points forts et points faibles du projet .....	23
4.1 Points forts .....	23
4.2 Points faibles .....	23
4.3 L'avenir .....	24
Le CPAS de Charleroi – ACTIV UP! .....	25
1. Le projet en quelques mots .....	25
1.1 Pourquoi travailler avec ce projet? .....	25
1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement .....	25
1.3 Activation sociale .....	26
1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE .....	27
1.5 Exécution.....	27
2. L'approche .....	28
2.1 Accompagnement collectif .....	28
2.2 Accompagnement individuel.....	30
2.3. Compétences des collaborateurs de projet .....	30
2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation .....	30
2.5 Budget .....	31
3. La vision derrière le projet.....	32
4. Plus- en Points faibles an het project .....	32
4.1 Points forts .....	32
4.2 Points faibles .....	32
4.3 L'avenir .....	33
Le CPAS de Liège – MOD' ACTIONS .....	34
1. Le projet en quelques mots .....	34
1.1 Pourquoi travailler avec ce projet ? .....	34
1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement .....	34
1.3 Activation sociale .....	35
1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE .....	35
1.5 Exécution.....	36
2. L'approche .....	36
2.1 Orientation .....	37
2.2 Accompagnement collectif .....	37
2.3 Accompagnement individuel.....	38
2.4 Compétences des collaborateurs de projet .....	39
2.5 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation .....	40
2.6 Budget .....	41

3. La vision derrière le projet.....	41
4. Points forts et points faibles du projet .....	41
4.1 Points forts .....	41
4.2 Points faibles .....	42
4.3 L’avenir .....	42
Het OCMW van Brussel – MOVE UP! .....	43
1. Le projet en quelques mots .....	43
1.1 Pourquoi travailler avec ce projet? .....	43
1.2 Manque d’autonomie et risque accru d’isolement .....	43
1.3 Activation sociale .....	43
1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l’UE .....	44
1.5 Exécution.....	44
2. L’approche .....	44
2.1 Accompagnement collectif .....	45
2.2 Compétences des collaborateurs .....	46
2.3 Confiance par rapport au projet au sein de l’organisation.....	46
2.4 Budget .....	47
3. La vision derrière le projet.....	47
4. Qu’est-ce qui fonctionne dans le projet ? .....	48



# Le CPAS d'Anvers – PROJET AMIE



## 1. Le projet en quelques mots

### 1.1 Pourquoi travailler avec ce projet?

Le projet AMIE du CPAS d'Anvers représente une pratique inspirante en raison de ses points forts :

1. l'attention pour un accompagnement psycho-éducatif ; et
2. la libération d'un temps précieux pour chaque participant au projet.

Le CPAS d'Anvers essaie d'aider les primo-arrivants qui ne sont pas encore en mesure d'entamer un parcours d'activation socio-professionnel, en proposant un accompagnement de longue durée et en étant attentif aux besoins de chaque participant. Par les modules collectifs, les collaborateurs du projet travaillent « ensemble » avec les participants autour des besoins individuels de chaque personne. Tout le monde comprend à la fin du parcours qu'il est important de savoir formuler sa propre demande d'aide.

L'accompagnement collectif offre l'espace et le temps pour nouer des relations avec d'autres personnes en projet, il permet à chacun de s'enrichir de ces rencontres, de prendre conscience que l'action collective est bénéfique au changement personnel et participe à améliorer le sentiment de dignité et d'estime de soi.

Grâce à une étroite collaboration continue, l'autonomie et la confiance en soi des participants et dans la société accroissent. L'équipe AMIE du CPAS d'Anvers est convaincu qu'un nouveau réseau social représente un appui pour la prochaine étape à entamer par les participants dans leur parcours d'intégration.

### 1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement

Le concept « d'activation » fait bien souvent référence à la politique sociale qui vise à intégrer les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sur le marché du travail. Mais tous les bénéficiaires d'un revenu d'intégration du CPAS ne peuvent pas être intégrés (à court ou moyen terme) sur le marché du travail pour des raisons très diverses : maladie, problèmes de logement, garde d'enfants, manque de qualifications, méconnaissance des langues nationales, etc. Ils sont moins autonomes et courent un risque accru d'isolement.

Sur le terrain, le problème se présente surtout pour un groupe cible spécifique : les personnes d'origine étrangère primo-arrivants à Anvers, et plus précisément les réfugiés reconnus. Ces derniers rencontrent de grandes difficultés pour participer de manière autonome à la société. Pas moins de la moitié des réfugiés reconnus recevaient en 2016 une aide du CPAS à Anvers, tandis que 1,6% seulement de la population autochtone y avait recours. Ce groupe cible a donc besoin d'une aide supplémentaire.

Malgré les efforts précédents, ce groupe reste fort éloigné du marché du travail et ces personnes ne disposent pas des bonnes informations ou compétences pour participer à la société de manière autonome. De nombreux primo-arrivants sont en outre confrontés à des problèmes psychosociaux suite à leur fuite vers l'Europe. Une combinaison de ces facteurs a pour effet que ce groupe cible est clairement moins autonome et qu'il est plus rapidement confronté à un isolement social.



Pour leur offrir l'opportunité de s'intégrer dans leur nouvel environnement, le CPAS d'Anvers tente, via la politique « d'activation sociale », d'augmenter la participation sociale et de rompre leur isolement social. L'objectif est de préparer ces personnes à participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou à occuper un emploi rémunéré (ultérieurement).

### 1.3 Activation sociale

Le CPAS d'Anvers est convaincu que sa contribution à l'intégration des personnes étrangères passe par la mise en place d'un dispositif d'activation sociale. Le principal objectif du projet consiste à assurer l'activation sociale de tous les participants. L'objectif est que leur participation sociale s'améliore et leur isolement social est rompu dans l'espoir qu'ils puissent ensuite participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou occuper un emploi rémunéré.

Le projet du CPAS d'Anvers tente d'y parvenir en proposant un accompagnement individuel et collectif. Chaque type d'accompagnement a ses propres objectifs.

#### Accompagnement individuel

- Accroître l'autonomie
- Activation (professionnelle ou sociale)
- Améliorer le niveau de bien-être (en cas de traumatisme, dépression, addiction, solitude, etc.)

#### Accompagnement collectif

- Développer des réseaux sociaux
- Réduire l'isolement et la solitude
- Améliorer les compétences sociales
- Améliorer les connaissances sur la société
- Améliorer l'intégration
- Préparation à l'activation
- Améliorer le niveau linguistique

### 1.4 Groupe cible du projet : primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE.

- Réfugiés reconnus et bénéficiaires d'une protection subsidiaire
- 18+
- Habiter dans la région d'Anvers
- Percevoir le revenu d'intégration du CPAS d'Anvers
- Petit réseau social

Le projet s'adresse exclusivement aux primo-arrivants ressortissants des pays hors de l'Union européenne. Le projet est subventionné par le Fonds européen pour l'asile, la migration et l'intégration, qui s'adresse principalement aux projets destinés aux personnes ressortissants des pays hors de l'UE.

Le groupe cible principal du projet se compose de réfugiés reconnus ou de personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire, mais les ressortissants de pays tiers vulnérables ayant un autre statut de séjour peuvent aussi participer. Les personnes qui sont arrivées à Anvers via un regroupement familial (avec un ressortissant d'un pays tiers) ou qui sont victimes de traite des êtres humains peuvent toujours intégrer le projet.

La limite d'âge est maintenue à 18 ans, car il existe pour les mineurs d'autres initiatives de soutien au sein de l'organisation. Les participants doivent vivre dans la région d'Anvers et percevoir un revenu

d'intégration du CPAS d'Anvers. Leur réseau social est limité et ils ont du mal à suivre le parcours d'intégration classique proposé par les régions. Les participants ne sont pas encore prêts pour entamer un parcours article 60.

Les services réguliers du CPAS (le travailleur social, l'accompagnateur professionnel, le référent de soutien à la famille, etc.) oriente les participants potentiels vers le projet. Ce sont surtout les personnes qui souffrent d'une autonomie réduite, qui ont recours depuis longtemps à l'aide sociale ou qui sont confrontées à des facteurs de stress qui sont enregistrées en tant que participant au projet. Avant l'inscription, le collaborateur du projet organise un entretien d'orientation avec le participant potentiel. Ses points forts et ses points faibles sont énumérés, tout comme tous les obstacles auxquels il est confronté. Lors de l'entretien, on s'intéresse aussi aux rêves de chaque personne.

Deux questions sont importantes:

1. Le participant potentiel est-il motivé de participer au projet ?
2. Le projet peut-il répondre à la demande (aux demandes) d'aide du participant ?

## 1.5 Exécution

Le projet AMIE existe au sein du CPAS d'Anvers et est tiré par :

- Deux collaborateurs à temps plein
- Un dirigeant à mi-temps

Un collaborateur administratif serait un plus, mais suite au manque de moyens, l'équipe du projet a recours à des stagiaires, des bénévoles ou des experts du vécu pour assurer la gestion administrative du projet. Puisque le projet bénéficie de subventions de l'UE, l'équipe en charge du projet doit introduire chaque année un rapport détaillé sur l'aspect financier et le contenu du projet.

Il convient de disposer de connaissances sur la politique relative au revenu d'intégration, les droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration et la politique d'intégration en Flandre pour pouvoir soutenir les personnes de manière appropriée.

## 2. L'approche

Le projet AMIE offre un parcours intense et très personnel aux primo-arrivants qui ont besoin d'une aide supplémentaire avant que le CPAS puisse les orienter vers un emploi. Ces personnes doivent tout d'abord se présenter au premier entretien. Lors de cet entretien la demande d'aide est examinée et les attentes du participant potentiel sont précisées.

Le parcours dure environ six mois et comporte un accompagnement intensif hebdomadaire, qui se compose d'entretiens individuels et de sessions de groupe. L'accompagnement individuel est développé sur mesure, en fonction des besoins du client, sur la base de demandes d'aide très diverses. Le projet tente surtout de partir de et de répondre à la motivation du client. Par ailleurs, le niveau de connaissance du néerlandais du client est également pris en compte.

Les entretiens individuels se déroulent à plusieurs endroits. Ils peuvent avoir lieu dans la salle d'entretien du CPAS, lors de visites à domicile, ou à d'autres endroits extérieurs. On tient toujours compte à ce niveau des besoins des participants.

Les sessions de groupe ont lieu chaque semaine, pendant une demi-journée. Elles sont organisées autour d'un thème. Il existe trois types d'activités de groupe :

- 1) La session informative (droits et obligations, législation sur la location, soins de santé, etc.).
- 2) Les sessions psychosociales (gérer le stress, troubles du sommeil, identité en tant que réfugié, etc.).
- 3) Excursions dans le cadre de l'intégration (prendre connaissance de l'offre à Anvers).

Outre la structure du projet, les compétences des collaborateurs du projet sont très importantes, tout comme l'appui et la confiance dont bénéficie le projet au sein de l'organisation.

## 2.1 Accompagnement individuel

### 2.1.1 Phase de lancement de l'accompagnement individuel

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Prise de connaissance</li> <li>2) Gagner la confiance</li> <li>3) Rompre l'isolement</li> <li>4) Créer un climat de confiance pour parler de ses problèmes</li> <li>5) Formuler les objectifs finaux du parcours</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Entretien d'orientation (coordination avec les référents)</p> <p>Premier entretien: fournir des informations sur le projet au client (expliquer l'offre)</p> <p>Apprendre à connaître la situation du client : Ses points forts et ses points faibles sont énumérés, les obstacles auxquels il est confronté et ses rêves</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère participation aux entretiens individuels/visite à domicile/etc.</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<p>Entretien d'orientation = min. 1 heure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut se dérouler au CPAS ou à un endroit plus familier (visite à domicile ou service social avec les collaborateurs)</li> </ul>

### 2.1.2 Phase intermédiaire de l'accompagnement individuel

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Travailler sur les objectifs individuels</li> <li>2) Accroître les connaissances</li> <li>3) Améliorer la confiance en soi</li> <li>4) Nouer des contacts avec d'autres associations</li> <li>5) Stabiliser la situation (à tous les niveaux)</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Entretiens individuels hebdomadaires d'une heure (entretiens psychosociaux)</p> <p>Contenu adapté aux objectifs individuels du client</p> <p>Dresser des plans d'avenir avec des étapes intermédiaires</p>
<b>Organisation</b>	<p>1 x semaine – entretien d'une heure</p> <p>Très flexible (en soirée ou après les heures de bureau possible)</p> <p>Très accessible (Internet, FB, WhatsApp, SMS, GSM)</p> <p>Rapidement disponible (rendez-vous dans un délai d'un à deux jours)</p> <p>Cadre : dans nos bureaux ou salle d'entretien</p>



### 2.1.3 Phase finale de l'accompagnement individuel

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Autonomie</li> <li>2) Renforcer le réseau social et professionnel</li> <li>3) Préparer à l'autonomie et clôture du parcours</li> <li>4) Orienter vers l'activation</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Plus grande autonomie            Contacts moins fréquents            Orientation vers des externes            Accomplir des démarches concrètes vers l'activation</p>
<b>Organisation</b>	<p>Moins fréquent (1 à 2 x par mois)            Miser sur l'exécution autonome de nouvelles tâches            Suivre à distance les démarches que le client accomplit de manière autonome, suivi par téléphone</p>

### 2.2 Sessions de groupe

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rompre l'isolement social</li> <li>2) Développer des réseaux sociaux (se faire des amis dans le groupe)</li> <li>3) Améliorer les compétences sociales</li> <li>4) Améliorer l'intégration dans la société</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>1x par semaine activité en groupe de 3 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcourir les règles du groupe</li> <li>• Faire connaissance (composition de groupe différente chaque semaine)</li> <li>• Introduction au thème</li> <li>• Approfondissement du thème</li> <li>• Évaluation (qu'en avez-vous pensé ? qu'avez-vous appris ?)</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<p>En alternance le mercredi et le vendredi après-midi            (raison : cours de néerlandais les autres jours : les personnes peuvent ainsi participer au moins 1x toutes les deux semaines)            3 heures avec pause (15 min)</p>

### 2.3 Compétences des collaborateurs de projet

<b>Compétences nécessaires</b>	<p>Connaissance de la société multiculturelle et de l'assistance interculturelle            Adapter le langage utilisé aux faibles compétences linguistiques par des techniques d'entretien spécifiques (ex. variété de communication, présence d'interprètes)</p>
<b>Formation professionnelle</b>	<p>Orientation sociale avec expérience interculturelle de préférence et expérience avec le travail de groupe (ex. formation professeurs)</p>
<b>Connaissances</b>	<p>Connaissances sur les problèmes psychosociaux liés à la migration (dépression, trauma, mal du pays, etc.)            Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)</p>

<b>Caractéristiques personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Flexibilité</li> <li>• Transparence</li> <li>• Attitude de base de tolérance</li> </ul>
<b>Perfectionnement</b>	Rôle des problèmes au niveau de la santé mentale dans certaines cultures/religions Connaître la carte sociale (les organisations actives dans le quartier) et les problématiques spécifiques à la situation des réfugiés
<b>Supervision – intervision nécessaire ?</b>	Très important !

## 2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation

La réussite du projet dépend aussi de l'organisation au sein de laquelle il est organisé. Le soutien est très important, puisqu'un grand nombre de participants sont orientés à partir des antennes du CPAS dans les différents quartiers à Anvers. Il est donc important que les travailleurs sociaux des quartiers anversois soient convaincus de la plus-value du parcours AMIE pour les primo-arrivants. Une bonne collaboration avec tous les services est nécessaire pour l'afflux et la sortie des participants au projet. Les autres services inscrivent les nouveaux clients, mais poursuivent aussi l'accompagnement des clients du projet FAMI.

Une collaboration avec d'autres organisations, asbl, centres pour les jeunes, la bibliothèque, les musées, les écoles est en outre très importante pour organiser des activités de groupe intéressantes dans la ville d'Anvers. Si les participants découvrent d'autres services par le biais du projet, cela améliore leur autonomie. Ils connaissent à présent ces nouvelles organisations et ces nouveaux lieux et ils peuvent s'y rendre d'eux-mêmes.

<b>Soutien au sein de l'organisation</b>	Très important - le projet repose sur les orientations du quartier, il est important que les travailleurs sociaux des antennes aient confiance dans le projet et dans ses effets positifs
<b>Rôle de la direction</b>	Surveiller la charge vs la capacité des collaborateurs Délimiter le rôle des collaborateurs vis-à-vis de l'organisation
<b>Collaboration avec d'autres organisations</b>	Très important (dans tous les domaines de la vie)
<b>Lieu</b>	Un lieu accessible + agréable est essentiel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil chaleureux</li> <li>• Accessible</li> <li>• Accessible en transports en commun</li> <li>• Les enfants peuvent participer si nécessaire (s'il n'y a pas de garderie)</li> <li>• Un espace calme</li> </ul>
<b>Gestion de la qualité</b>	Doit être intégré dans le projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier auprès des clients si leurs objectifs sont atteints</li> <li>• Vérifier auprès des référents si leurs objectifs sont atteints</li> </ul>

## 2.5 Budget

<b>Frais de personnel</b>	2 ETP + 1 dirigeant (mi-temps)
<b>Frais de matériel</b>	Matériel de travail normal (bureau, ordinateur) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (projecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les excursions

## 3. La vision derrière le projet

Le projet repose sur une vision holistique et une grande disponibilité vis-à-vis des participants.

Il se base sur trois piliers importants :

<b>Flexibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parcours sur mesure pour chaque client</li><li>• Répondre au besoin du client</li></ul>
<b>Accès au projet facile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil personnel</li><li>• Salle d'entretien « agréable »</li></ul>
<b>Être facilement joignable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Via smartphone avec WhatsApp, Facebook, Messenger, SMS</li><li>• Groupe Facebook</li><li>• Temps</li></ul>

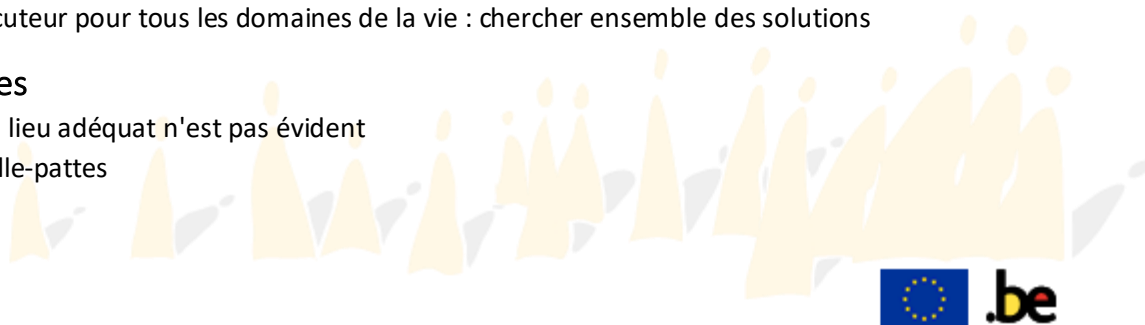
## 4. Points forts et points faibles du projet

### 4.1 Points forts

- Liberté pour compléter le projet de manière sensée
- Combinaison d'accompagnement individuel et de groupe au sein du même service
- Beaucoup de temps précieux pour les participants ! Ce qui fonctionne, c'est de collaborer intensivement avec notre public. Ils sont chez nous pratiquement tous les jours de la semaine et nous sentons un réel progrès.
- Durée de l'accompagnement (le véritable cœur des problèmes n'apparaît souvent qu'après quelque temps)
- Collaboration et orientation
- Le projet se trouve entre la phase d'intégration et d'activation (étape nécessaire pour les clients confrontés à des problèmes liés à la migration et la précarité)
- Travailler avec la motivation du client
- Pas de chevauchement avec la tâche du travailleur social (fonction de contrôle/sanction absente)
- Sessions de groupe : rebondir sur les thèmes présent au sein du groupe
- Un interlocuteur pour tous les domaines de la vie : chercher ensemble des solutions

### 4.2 Points faibles

- Trouver un lieu adéquat n'est pas évident
- Rôle de mille-pattes



- Trouver les bonnes organisations pour y orienter les participants
- Charge administrative lourde (au détriment du temps consacré aux accompagnements)
- Participation aux sessions de groupe (il faut à chaque fois contacter les participants pour leur rappeler de venir aux sessions)
- Maintenant calendrier pour toute l'année + notification FB

### 4.3 L'avenir

- Miser plus sur la communication via FB, WhatsApp, smartphone (MAIS aussi limiter !)
- Collaboration avec de nouvelles initiatives (Solentra à Anvers)
- Équilibre entre la motivation et la responsabilité du client et le travail qui se présente



# Le CPAS de Gand – Interactief!



## 1. Le projet en quelques mots

### 1.1. Pourquoi travailler avec ce projet?

Le projet sur l'activation sociale du CPAS de Gand est innovant, car il choisit de miser sur d'autres disciplines que le travail social individuel classique pour l'accompagnement des primo-arrivants aux faibles compétences linguistiques. L'équipe d'accompagnement se compose de travailleurs sociaux, de médiateurs interculturels, d'interprètes et de consultants/travailleurs de groupe qui abordent les problèmes des allophones en partant de conclusions scientifiques.

Cette expertise a été en grande partie acquise lors d'un précédent projet européen (sous le fonds social européen). Les collaborateurs ont bénéficié pendant ce projet d'un coaching du professeur Piet Van Avermaet, directeur du Centre pour la Diversité et l'Apprentissage. Il représente une autorité absolue dans le domaine de l'apprentissage linguistique. Lorsque de nouveaux collaborateurs viennent renforcer l'équipe, l'équipe AMIF veille à ce qu'ils puissent eux aussi acquérir ces connaissances de manière optimale.

L'équipe du CPAS s'est basé sur des conclusions scientifiques quant à l'acquisition de compétences linguistiques pour développer sa méthode d'accompagnement des primo-arrivants allophones. Il s'agit d'une approche qui intègre l'attention à l'apprentissage de compétences linguistiques à l'apprentissage de connaissances des domaines de la vie. L'équipe peut ainsi facilement nouer des contacts avec les participants allophones et peut facilement établir des liens entre problématiques présentes.

### 1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement

Le concept « d'activation » fait bien souvent référence à la politique sociale qui vise à intégrer les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sur le marché du travail. Mais tous les bénéficiaires d'un revenu d'intégration du CPAS ne peuvent pas être intégrés (à court ou moyen terme) sur le marché du travail pour des raisons très diverses : maladie, problèmes de logement, garde d'enfants, manque de qualifications, méconnaissance des langues nationales, etc. Ils sont moins autonomes et courent un risque accru d'isolement.

Sur le terrain à Gand, le problème se présente surtout pour un groupe cible spécifique : les personnes d'origine étrangère primo-arrivants à Charleroi, et plus précisément les réfugiés reconnus. Ces derniers rencontrent de grandes difficultés pour participer de manière autonome à la société. Le profil de ces personnes peut être très différent et plusieurs variables peuvent jouer un rôle dans le cadre de l'activation (sociale) : nationalité, sexe, âge, niveau de formation, expérience professionnelle, connaissances linguistiques, type d'alphabétisation et niveau, historique en tant que réfugié, état de santé (psychique), expérience traumatisante ou non, position dans la famille, etc. Ce groupe cible a donc besoin d'une aide supplémentaire.

Bon nombre de ces personnes se présentent au CPAS en raison d'un manque de moyens financiers, problèmes suite à la barrière de la langue, la méconnaissance de notre société, de problèmes psychiques et médicaux, ou parce qu'il sont à la recherche d'une formation ou d'une expérience professionnelle limitée, etc.



Le CPAS de Gand veut aider ce groupe cible vulnérable de manière ciblée par le biais d'une politique d'activation sociale, afin que ces personnes trouvent aussi leur place dans notre société et qu'elles puissent travailler leur autonomie. Pour conclure, le CPAS de Gand veut améliorer leur participation sociale et rompre leur isolement social dans l'espoir que ces personnes puissent ensuite éventuellement être prêtes à commencer un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou occuper un emploi rémunéré.

### 1.3 Activation sociale

Le CPAS de Gand est convaincu que sa contribution à l'intégration des personnes étrangères passe par la mise en place d'un dispositif d'activation sociale. Le objectif principal du projet consiste à assurer l'activation sociale de tous les participants et que leur participation sociale s'améliore et leur isolement social est rompu dans l'espoir qu'ils puissent ensuite participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou occuper un emploi rémunéré.

Pour proposer une politique d'activation sociale efficace, un mot-clé est très important pour le CPAS de Gand : proposer un accompagnement sur mesure. Avant que le CPAS ne propose un accompagnement spécifique, il questionne les possibilités de la personne en demande d'aide. Que peut faire cette personne ? Quel est son rêve ? Voici quelques exemples de souhaits personnels : entamer des études, suivre un cours de néerlandais, recevoir des informations sur la société, suivre une formation au CPAS. Sur la base de ces informations, la personne peut participer à diverses sessions d'accompagnement.

Le CPAS de Gand propose cinq types de sessions d'accompagnement dans le cadre du projet. Chaque type d'accompagnement a ses propres objectifs. Les accompagnements peuvent être répartis en accompagnements collectifs et individuels.

#### Accompagnement collectif

1) Accueil commun pour les allophones (GOAL - Gemeenschappelijk Onthaal voor Anderstaligen) dans leur propre langue ou une autre langue qu'ils maîtrisent assez bien :

- Étendre les connaissances sur la société (répéter et développer les informations des cours de citoyenneté en Flandre)
- Améliorer les connaissances concernant les droits et obligations
- Accroître l'autonomie

2) Parcours d'intégration préalable pour les allophones (Voortraject Integratie Anderstaligen - VIA) en néerlandais :

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

3) Intégration sociale en néerlandais :



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

### Accompagnement individuel

#### 4) Entretien individuel travailleur social avec médiateur interculturel :

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

#### 5) Suivi individuel et orientation vers les cours de langue appropriés :

- Connaissances sur toute l'offre de cours de néerlandais dans la région de Gand
- Bénéficier d'un accompagnement linguistique approprié
- Les besoins linguistiques sont clairement formulés

### 1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE

- Réfugiés reconnus et bénéficiaires d'une protection subsidiaire
- 18+
- Vivre dans la région de Gand
- Percevoir le revenu d'intégration du CPAS de Gand
- Petit réseau social
- Faibles compétences linguistiques et/ou faible qualification

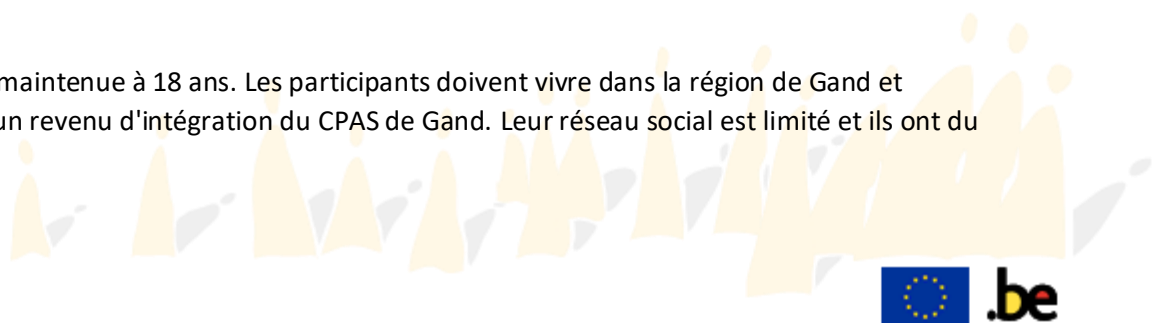
Le projet vise surtout les primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'Union européenne, puisque le projet est subventionné par le Fonds européen pour l'asile, la migration et l'intégration, qui s'adresse principalement aux projets destinés aux personnes issues de pays hors de l'UE.

Le CPAS de Gand a choisi de permettre à toutes les personnes allophones de participer aux activités susmentionnées. Sur le plan financier-administratif, ils appliquent une clé de répartition, de sorte que le FAMI ne subventionne que l'accompagnement des primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE.

Le CPAS veut promouvoir l'inclusivité en tant que valeur au sein du CPAS et a donc choisi d'accompagner tous les allophones de la même manière. Il part du principe que tous les allophones sont confrontés à des problèmes similaires. Un peu plus de 60% du nombre d'allophones participant à l'une des sessions d'accompagnement du CPAS est issu d'un pays hors de l'UE.

Le principal groupe cible du projet se compose de réfugiés reconnus ou de personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire, mais les ressortissants de pays tiers vulnérables ayant d'autres statuts de séjour peuvent aussi participer. Le projet s'adresse à ce groupe vulnérable avec de faibles compétences linguistiques et qui a des difficultés à nouer des contacts avec d'autres organisations de la région gantoise.

La limite d'âge est maintenue à 18 ans. Les participants doivent vivre dans la région de Gand et doivent percevoir un revenu d'intégration du CPAS de Gand. Leur réseau social est limité et ils ont du



mal à suivre le parcours d'intégration classique proposé par les régions. Les participants ne sont pas encore prêts pour entamer un parcours article 60.

Les services réguliers du CPAS (le travailleur social, l'accompagnateur professionnel, la personne de soutien à la famille, etc.) oriente les participants potentiels vers le projet.

## 1.5 Exécution

Le projet Interactief existe au sein du CPAS de Gand et est tiré par :

- Deux accompagnateurs de groupe VIA à temps plein
- Un accompagnateur intégration sociale à temps plein
- Trois médiateurs interculturels/interprètes /accompagnateurs de groupe GOAL à temps plein
- Un chef d'équipe à mi-temps

Il convient de disposer de connaissances sur la politique relative au revenu d'intégration, les droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration et la politique d'intégration en Flandre pour pouvoir soutenir les personnes de manière appropriée.

## 2. L'approche

Le projet « Interactief » s'adresse spécifiquement à un groupe vulnérable ayant des compétences linguistiques faibles et qui rencontre des difficultés à nouer des contacts avec d'autres organisations de la région gantoise. Le CPAS vise à renforcer la situation des allophones grâce à une succession de sessions d'accompagnement et un suivi permanent.

Ils sont ainsi aidés dès le départ avec une session d'information générale (GOAL) dans leur langue ou une autre langue qu'ils maîtrisent plutôt bien. Ensuite, des collaborateurs interculturels interviennent pour garantir la traduction linguistique et culturelle et pour passer outre les éventuels problèmes de communication.

L'apprentissage du néerlandais est une étape importante vers l'intégration et chaque collaborateur du service social y contribue donc. Le groupe cible est orienté vers les instances compétentes pour mettre en place un parcours linguistique (NT2, le néerlandais comme langue étrangère) et les efforts nécessaires sont fournis pour organiser l'accompagnement et le suivi. Le groupe cible peut aussi participer aux activités du module Intégration sociale.

À un stade ultérieur, le groupe cible est prêt pour un screening afin de répertorier leurs forces et leurs points faibles. Ensuite un parcours individuel est développé pour poursuivre l'intégration et renforcer la participation. Les personnes intéressées ont la possibilité de participer au parcours VIA.

De nombreux partenariats sont mis en place afin de développer un parcours d'activation. Le CPAS de Gand veut offrir un service et accompagnement adéquat aux participants et ce selon la méthodologie de l'accompagnement sur mesure en fonction des compétences, possibilités et intérêts personnels.

### 2.1 Accompagnement collectif

#### 2.1.1 Accueil commun pour les allophones (GOAL – Gemeenschappelijk onthaal voor Anderstaligen)

<b>Objectif</b>	1) Étendre les connaissances sur la société
	2) Améliorer les connaissances concernant les droits et obligations - responsabilisation « l'intégration se fait en collaboration avec la société d'accueil »
	3) Accroître l'autonomie

<b>Contenu</b>	Tous les nouveaux bénéficiaires suivent au CPAS de Gand une formation introductive sur les droits et obligations. Les personnes qui ne comprennent et ne parlent pas suffisamment le néerlandais pour suffisamment comprendre cette introduction en néerlandais reçoivent cette formation dans leur langue maternelle, afin d'assurer une bonne compréhension. C'est pourquoi des groupes distincts sont formés sur base du niveau linguistique.
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée : 1 jour</li> <li>• Donnée par un médiateur interculturel et un travailleur de quartier en néerlandais</li> <li>• Des interprètes sociaux sont présents et assurent la traduction</li> </ul>

### 2.1.2 Parcours d'intégration préalable pour les allophones (Voortraject integratie Anderstaligen - VIA)

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Améliorer la connaissance du néerlandais via un apprentissage de la langue axé sur la pratique et le contexte</li> <li>2) Découverte et amélioration des compétences et répertoriassions des domaines d'intérêts</li> <li>3) Découverte de plusieurs professions (via les initiations professionnelles) en tant que première préparation à l'activation</li> <li>4) Améliorer les compétences sociales et développer les réseaux sociaux</li> <li>5) Répertoire les besoins et souhaits personnels</li> <li>6) Déterminer la perspective professionnelle</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p><b>Phase de lancement</b> Le collaborateur de groupe tente tout d'abord de se faire une idée des qualités, compétences et intérêts des participants, ainsi que des obstacles et problèmes auxquels ils sont confrontés. Le collaborateur de groupe assure cette tâche à l'aide de toutes sortes d'activités, d'exercices et de réflexions avec le groupe.</p> <p><b>Phase intermédiaire</b> La confiance entre les participants augmente petit à petit et un esprit de groupe apparaît. Grâce à la confiance mutuelle, les participants qui présentent généralement de faibles compétences linguistiques et qui ont peu de contacts externes se sentent plus à l'aise pour parler en néerlandais. Le nombre d'opportunités pour pratiquer le néerlandais dans un climat de confiance augmente et les participants sont encouragés à s'exprimer en néerlandais.</p> <p>Un exemple d'activité/exercice par lequel le travailleur de groupe essaie de se faire une idée des qualités et/ou des compétences des participants est le "jeu des boîtes". Les groupes contiennent minimum de quatre et d'un maximum de six participants. Chaque groupe reçoit quarante boîtes en carton et des poutres en bois avec lesquelles il doit construire une construction. Le groupe reçoit des consignes à suivre. Une bonne coopération entre les participants est essentielle pour obtenir un bon résultat final.</p>

	<p>Le collaborateur de groupe qui observe reçoit une source d'informations utiles sur les participants. Diverses compétences peuvent ainsi être répertoriées, notamment la prise d'initiative, le sens de responsabilité, la perspicacité, la coopération, le travail en sécurité, la capacité d'écoute, la communication orale, la connaissance du néerlandais, la condition physique, etc.</p> <p><b>Phase finale</b>  À la fin, un parcours individuel est conseillé pour chaque participant. Il arrive parfois qu'un participant soit prêt à commencer un parcours d'activation professionnelle. Dans le meilleur des cas, il s'agit d'un tremplin vers un autre parcours débouchant sur un emploi.</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet de groupe de trois mois</li> <li>• Deux réunions d'une demi-journée par semaine</li> <li>• Petits groupes (max. 10 personnes)</li> <li>• Accompagnés par deux collaborateurs de groupe</li> </ul>

### 2.1.3 Intégration sociale

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Soutien spécifique pour les personnes ayant des faibles compétences linguistiques, les analphabètes ou les personnes dont le processus d'apprentissage linguistique stagne</li> <li>2) Opportunités de pratiquer la langue</li> <li>3) Apprentissage contextuel et axé sur l'expérience</li> <li>4) Préparation à l'activation et à l'emploi</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Dans le cadre de ce projet, on se concentre sur l'intégration et l'émancipation. Par le biais des activités de groupe, l'apprentissage spontané et axé sur l'expérience est renforcé et des thèmes sociaux et culturels sont abordés. Par cette méthode, on travaille aussi sur l'amélioration des compétences et d'une bonne conduite.</p> <p>Sessions de groupe avec des opportunités pour pratiquer le néerlandais en toute confiance:  Le groupe cible de ce projet est composé des personnes ayant des compétences linguistiques faibles, pour qui les cours de néerlandais en tant que langue étrangère sont très difficile. Leur apprentissage de la langue est implicitement activé par le travail de groupe et non par des cours de langue classiques.</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet accompagnement est maintenu selon les besoins de chacun, il n'y a pas de durée fixe</li> <li>• Un jour par semaine</li> </ul>

## 2.2 Accompagnement individuel

### 2.2.1 Intervention de médiateurs interculturels

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mettre en place une communication claire et apporter une assistance linguistique</li> <li>2) Soutien émotionnel</li> <li>3) Répertoire ses propres objectifs</li> </ol>
-----------------	---

	4) Fournir des informations sur les contextes culturels
<b>Contenu</b>	<p>Un médiateur interculturel peut participer à un entretien individuel entre un travailleur social et le client allophone. Ces entretiens dans la langue maternelle sont souvent nécessaires pour surmonter certains seuils.</p> <p>Le médiateur interculturel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à améliorer la communication avec les allophones</li> <li>• Interprète</li> <li>• Est une personne de référence pour les clients allophones</li> <li>• Leur apport contribue à une communication plus claire, à une meilleure compréhension (mutuelle) et représente un incitant supplémentaire à l'intégration.</li> </ul>
<b>Organisation</b>	Si la demande en est faite, un médiateur interculturel peut participer à un entretien individuel entre des travailleurs sociaux et leurs clients.

### 2.2.2 Orientation vers les cours de néerlandais dans la région de Gand

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Connaissances des organisations qui proposent des cours de néerlandais dans la région de Gand</li> <li>2) Bénéficier d'un accompagnement linguistique approprié</li> <li>3) Les besoins linguistiques sont clairement formulés</li> </ol>
<b>Contenu</b>	Le CPAS de Gand collabore avec la « Maison du néerlandais » (Huis van het Nederlands), qui organise le dispatching vers les cours de néerlandais appropriés. Le CPAS a lancé une étroite collaboration avec la Maison du néerlandais et les organisations proposant des cours de néerlandais pour que les travailleurs sociaux du CPAS puissent correctement suivre l'évolution du parcours linguistique de leur client.
<b>Organisation</b>	Les travailleurs sociaux suivent de près le parcours linguistique des clients.

### 2.3 Compétences des collaborateurs de projet

<b>Compétences nécessaires</b>	<p>Connaissance des méthodologies linguistiques scientifiques pour le travail avec des personnes à faibles compétences linguistiques</p> <p>Compétences interculturelles</p>
<b>Formation professionnelle</b>	Orientation sociale avec expérience de la multiculturalité et des événements de groupe
<b>Connaissances</b>	<p>Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)</p> <p>Connaissances sur l'accompagnement des personnes à faibles compétences linguistiques, comprendre l'intérêt de la création de moments pour pratiquer le néerlandais pour les allophones</p>
<b>Caractéristiques personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Flexibilité</li> <li>• Patience</li> </ul>

## 2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation

La réussite du projet dépend aussi de l'organisation au sein de laquelle il est organisé. Le soutien est très important, puisqu'un grand nombre de participants sont orientés à partir des antennes du CPAS dans les différents quartiers de Gand. Il est donc important que les travailleurs sociaux des antennes soient convaincus de la plus-value du projet « Interactief » pour les primo-arrivants.

C'est surtout pour la session d'accompagnement GOAL (accueil commun) qu'une collaboration avec les antennes de quartier est très importante. Un médiateur interculturel aide le travailleur social du quartier lors de la session GOAL à fournir des informations sur la vie en Belgique, la région de Gand et le CPAS. Ensemble, ils peuvent transmettre ces informations de manière vivante et interactive aux participants, mais pour cela, les deux collaborateurs doivent être convaincus de l'utilité de la présence de l'autre.

Une collaboration avec d'autres organisations, asbl, centres pour les jeunes, la bibliothèque, les musées, les écoles est en outre très importante pour organiser des activités de groupe intéressantes dans la ville d'Anvers. Si les participants découvrent d'autres services via le projet, cela améliore leur autonomie. Il font ainsi connaissance avec ces nouvelles organisations et ces nouveaux lieux et ils peuvent s'y rendre tout seule.

Une bonne collaboration avec tous les services est nécessaire pour l'afflux et la sortie des participants au projet. Les autres services inscrivent les nouveaux clients, mais poursuivent aussi l'accompagnement des clients du projet FAMI.

<b>Soutien au sein de l'organisation</b>	Très important - le projet repose sur les orientations du quartier, il est important que les travailleurs sociaux des antennes aient confiance dans le projet et dans ses effets positifs
<b>Rôle de la direction</b>	Surveiller la charge vs la capacité des collaborateurs Délimiter le rôle des collaborateurs vis-à-vis de l'organisation
<b>Collaboration avec d'autres organisations</b>	Très important (dans tous les domaines de la vie)
<b>Lieu</b>	Un lieu accessible + agréable <ul style="list-style-type: none"><li>• Accessible</li><li>• Accessible en transports en commun</li><li>• Beaucoup de lumière</li><li>• Locaux agréables</li></ul>
<b>Gestion de la qualité</b>	Doit être intégré dans le projet : <ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier auprès des clients si leurs objectifs sont atteints</li><li>• Vérifier auprès des référents si leurs objectifs sont atteints</li></ul>

## 2.5 Budget

<b>Frais de personnel</b>	6 ETP + un chef d'équipe à mi-temps
<b>Frais de matériel</b>	Matériel de travail normal (bureau, ordinateur) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (projecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les excursions

## 3. La vision derrière le projet

Le CPAS de Gand a développé un projet présentant une plus-value sociale et axé sur l'innovation, qui adhère aux besoins du groupe cible. Dans le cadre du projet, de l'attention est accordée à la responsabilisation individuelle des participants et aux mécanismes d'exclusion structurels de la société. L'apprentissage du néerlandais est donc considéré comme une condition nécessaire à l'amélioration de l'autonomie et à l'intégration dans la société. Le CPAS mise sur un apprentissage contextuel et pratique de cette langue.

Il existe trois piliers importants :

<b>Travail de groupe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer des réseaux sociaux</li><li>• Dynamique de groupe est l'élément motivateur</li></ul>
<b>Accès facile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil dans la langue maternelle ou autre langue (maîtrisée)</li><li>• Intervention de médiateurs interculturels</li></ul>
<b>Opportunités de pratiquer le néerlandais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pratiquer un néerlandais utile - vocabulaire utilisé dans les situations dans lesquelles le groupe cible se retrouve</li><li>• Pratique dans un groupe où l'on se sent à l'aise</li></ul>

## 4. Points forts et points faibles du projet

### 4.1 Points forts

- L'action sur mesure est possible : liberté de méthodologie - approche non scolaire - donner cours de manière coopérative, proposer un parcours en alternance...
- Rupture du rôle du travailleur social (ne plus uniquement assurer le contrôle/être le responsable de la demande d'aide)
- Plus-value de la fonction du formateur du groupe
- Le groupe cible reçoit de l'attention – des outils leurs sont fournis, ils sont impliqués
- Renforcement de la motivation intrinsèque

### 4.2 Points faibles

- L'activation sociale est limitée au niveau de l'intégration
- Le projet impose une limitation au niveau du groupe cible (uniquement les ressortissants de pays tiers), tandis que d'autres groupes cibles (citoyens de l'UE, par exemple) ont aussi besoin de la même approche
- Besoin d'un soutien global : approches pour traiter les traumatismes



## 4.3 L'avenir

### 1) Plus d'investissement dans VIA :

- Cartographie des compétences
- Cartographie des compétences pour commencer un parcours d'insertion professionnelle
- Plan d'approche

### 2) Plus investir dans l'intégration sociale :

- Plus d'énergie dans la création d'opportunités pour pratiquer le néerlandais
- Accent sur l'intégration



# Le CPAS de Charleroi – ACTIV UP!



## 1. Le projet en quelques mots

### 1.1 Pourquoi travailler avec ce projet?

Le projet Activ Up! du CPAS de Charleroi représente une pratique inspirante en raison de ses points forts :

1. Le développement d'un lien très étroit avec chaque participant grâce à un accompagnement intensif.
2. Le développement, chez chaque participant, d'un véritable sentiment d'appartenance au groupe. Celui-ci crée des formes de solidarité à travers notamment le partage d'expériences qui va avoir pour effet d'augmenter leur pouvoir d'agir.

Pour permettre à la personne accompagnée de progresser dans le processus de changement visant à lui permettre de vivre une vie conforme à la dignité humaine, Le CPAS de Charleroi a mis en place un projet qui s'articule autour de deux piliers dont la réussite repose sur leur complémentarité : un accompagnement individuel et un accompagnement collectif.

Le CPAS accompagne de manière individualisée chaque participant et l'aide à définir son projet de vie en identifiant avec lui ses difficultés mais surtout ses ressources et aspirations. Le CPAS est particulièrement attentif à observer au quotidien sa progression et à adapter les outils qui lui permettront de poursuivre ses objectifs.

L'accompagnement collectif offre l'espace et le temps pour nouer des relations avec d'autres personnes en projet, il permet à chacun de s'enrichir de ces rencontres, de prendre conscience que l'action collective est bénéfique au changement personnel et participe à améliorer le sentiment de dignité et d'estime de soi.

La conviction du CPAS est que la réussite du projet de chaque participant n'est possible qu'en créant un véritable lien entre l'accompagnateur et le participant à travers la construction progressive d'une relation de confiance. C'est une préoccupation de tous les instants.

### 1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement

Le projet traite de la vulnérabilité des personnes étrangères par rapport à notre modèle de société et/ou à des difficultés intrinsèques qui empêchent leur intégration sociale : la maladie, les traumatismes vécus dans le pays d'origine ou lors de leur migration, les problèmes de logement, la garde d'enfants, le manque de qualifications ou la non-reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger, les difficultés intrafamiliales et la méconnaissance du français ... Le CPAS considère que les personnes vulnérables sont celles qui sont menacées dans leur autonomie, leur dignité ou leur intégrité, physique ou psychique.

La réponse de l'équipe ACTIV UP à cette situation est de proposer un projet d'activation sociale. Dans un premier temps, en augmentant leur participation sociale et en rompant leur isolement par le biais d'activités socialement utiles. Dans un second temps, en accompagnant la personne dans

l'élaboration et la concrétisation d'un projet individualisé visant l'insertion professionnelle et/ou sociale.

Le concept « d'activation » fait bien souvent référence à la politique sociale qui vise à intégrer les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sur le marché du travail. Mais tous les bénéficiaires d'un revenu d'intégration du CPAS ne peuvent pas être intégrés (à court ou moyen terme) sur le marché du travail pour des raisons très diverses : ils sont moins autonomes et courent un risque accru d'isolement.

Sur le terrain, le problème se présente surtout pour un groupe cible spécifique : les personnes d'origine étrangère primo-arrivants à Charleroi, et plus précisément les réfugiés reconnus. Ces derniers rencontrent de grandes difficultés pour participer de manière autonome à la société. Ce groupe cible a donc besoin d'une aide supplémentaire.

Malgré les efforts précédents, ce groupe reste fort éloigné du marché du travail et ces personnes ne disposent pas des bonnes informations ou compétences pour participer à la société de manière autonome. De nombreux primo-arrivants sont en outre confrontés à des problèmes psychosociaux suite à leur fuite vers l'Europe. Une combinaison de ces facteurs a pour effet que ce groupe cible est clairement moins autonome et est plus rapidement confronté à un isolement social.

Pour leur offrir l'opportunité de s'intégrer dans leur nouvel environnement, le CPAS de Charleroi tente, via la politique « d'activation sociale », d'augmenter la participation sociale et de rompre leur isolement social et leur sentiment d'inutilité. Le but est qu'ils soient également prêts à participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle (travail sur les freins et la trajectoire en vue d'un emploi rémunéré (plus tard)).

### 1.3 Activation sociale

Le CPAS de Charleroi est convaincu que sa contribution à l'intégration des personnes étrangères passe par la mise en place d'un dispositif d'activation sociale. Pour cela, il développe des activités visant à augmenter leur participation sociale permettant ainsi une rupture durable avec l'isolement social dans lequel elles sont plongées. Pour certains, il s'agira d'un but en soi, pour d'autres le projet leur permettra de se lancer dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle voire d'obtenir un emploi rémunéré.

Le CPAS de Charleroi tente d'y parvenir en proposant un accompagnement individuel et collectif. Chaque type d'accompagnement a ses propres objectifs mais ils s'enrichissent mutuellement.

#### Accompagnement collectif

- 1) Coaching collectif
  - Améliorer la confiance en soi, l'estime de soi et la communication
  - Découvrir des talents
  - Développer des réseaux sociaux
- 2) Sessions d'information
  - Développer des réseaux sociaux
  - Améliorer les connaissances de la société (droits et obligations)
  - Améliorer l'intégration
  - Préparation à l'activation
- 3) Bénévolat d'activation sociale
  - Développer des réseaux sociaux

- Améliorer l'intégration
  - Préparation à l'insertion professionnelle
  - Avoir un sentiment d'utilité sociale
- 4) Activités et excursions de groupe
- Développer des réseaux sociaux
  - Explorer les environs locaux
  - Découvrir des talents
- 5) Activation sociale à visée professionnelle
- Développer des réseaux sociaux
  - Préparation à l'insertion professionnelle

### Accompagnement individuel

- 1) Coaching individuel
- Développer une relation de confiance avec l'accompagnateur
  - Accompagnement social
  - Identification des problèmes

## 1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE

- Toute personne étrangère de nationalité Hors UE
- 18+
- Habiter dans la commune de Charleroi
- Percevoir le revenu d'intégration du CPAS de Charleroi ou être déjà en contact avec un service du CPAS
- Petit réseau social

Le projet s'adresse exclusivement aux primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'Union européenne. Le principal groupe cible dans le cadre du projet se compose de primo-arrivants (réfugiés) ou de personnes installés en Belgique depuis longtemps (régularisés ou arrivés selon la procédure de regroupement familial).

La limite d'âge est maintenue à 18 ans. Ils doivent vivre dans la région de Charleroi et percevoir un revenu d'intégration du CPAS de Charleroi (ou être déjà en contact avec un service du CPAS de Charleroi). Ils ne peuvent compter que sur un réseau social limité et ont du mal à suivre le parcours d'intégration classique. Les participants ne sont pas encore prêts pour entamer un parcours article 60.

Les participants sont recrutés via une collaboration avec les services sociaux, les antennes sociales du CPAS et le service Collectif Bilan et Orientation (CBO) qui bilantent et orientent les personnes envoyées par les services de première ligne vers les dispositifs répondant à leurs besoins d'insertion (sociale ou professionnelle) . Ce sont surtout les personnes qui souffrent d'une autonomie réduite, qui font appel depuis longtemps à l'assistance ou qui sont confrontées à des facteurs de stress gênants qui entrent en considération.

## 1.5 Exécution

Le projet Activ Up! existe au sein du CPAS de Charleroi et est tiré par :

- Deux collaborateurs à temps plein

- Un collaborateur à mi-temps

Il convient de disposer de connaissances sur la politique relative au revenu d'intégration, les droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration et la politique d'intégration en Wallonie pour pouvoir soutenir les personnes de manière appropriée.

- 2,5 ETP sont responsables :
  - du coaching individuel (historique personnel, suivi et orientation), avec un rendez-vous par personne toutes les deux semaines et l'animation d'un atelier créatif d'une demi-journée par semaine.
  - du coaching collectif (3 heures) par semaine, de l'animation des séances d'information et d'un atelier créatif, une demi-journée par semaine.

Ces 2.5 ETP sont ensemble responsables de l'organisation d'excursions socioculturelles (au moins une activité/deux mois) et de l'administration (examen du contenu, formation, séminaires, réunions d'équipe hebdomadaires, ordre du jour, suivi du projet, échange d'informations entre les numéros de référence, etc.).

## 2. L'approche

### 2.1 Accompagnement collectif

#### 2.1.1 Coaching collectif

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Améliorer la confiance en soi, l'estime de soi et la communication</li> <li>2) Découvrir des talents</li> <li>3) Développer des réseaux sociaux</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p><b>Phase de lancement</b> Les participants apprennent à se connaître et apprennent comment ils peuvent exprimer un avis. Ils apprennent aussi à aborder des situations d'anxiété et le stress.</p> <p><b>Phase intermédiaire</b> Les participants réfléchissent à ce qu'ils ressentent, à ce qu'ils désirent et à ce dont ils sont capables. Ils sont conscients de leurs points forts et de leurs points faibles et travaillent sur leur confiance en eux. Ils expriment un projet personnel ou un rêve.</p> <p><b>Phase finale</b> Les participants sont répartis en sous-groupes. Chaque sous-groupe travaille sur des projets individuels similaires, par exemple obtenir le permis de conduire, du bénévolat, etc.</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée : 3 heures toutes les deux semaines</li> </ul>

#### 2.1.2 Sessions informatives

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer des réseaux sociaux</li> <li>2) Améliorer les connaissances de la société (droits et obligations)</li> <li>3) Améliorer l'intégration</li> <li>4) Préparation à l'activation</li> </ol>
-----------------	--

<b>Contenu</b>	Connaissances sur la Belgique, le fonctionnement de ses institutions, les droits et obligations du citoyen. Thèmes : logement, santé, transport, discrimination, etc.
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 matinées par semaine</li> </ul>

### 2.1.3 Activités et excursions de groupe

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer des réseaux sociaux</li> <li>2) Explorer les environs locaux</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Activités de groupe - « ateliers créatifs » : cours d'informatique, sport, photographie, atelier médias, atelier artistique, fabriquer des meubles, etc.</p> <p>Sorties socioculturelles : théâtre, cinéma, musée, visite d'institutions (publiques), visite d'infrastructures de santé locales, patrimoine, activités extérieures, etc.</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers créatifs : 1/2 journée par semaine</li> <li>• Excursions : 1 jour par mois</li> </ul>

### 2.1.4 Bénévolat d'activation sociale

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Retrouver un sentiment d'utilité sociale</li> <li>2) Développer des compétences</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Des activités de bénévolat collectives dans une maison de repos du CPAS de Charleroi (atelier jeux, beauté papote, présentation de son pays, ...)</p> <p>Une activité de bénévolat individuelle dans une structure sociale du CPAS (MR, aide et soins à domicile,...)</p> <p>Suivi individuel du bénéficiaire dans son projet de bénévolat individuel et dans son approche du bénévolat collectif</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation et Activité en Maison de Repos ½ jour par semaine</li> <li>• Travail en collectif sur les expériences individuelles de bénévolat ½ jour par semaine</li> <li>• Bénévolat individuel à une fréquence dépendant du lieu et du bénévole</li> </ul>

### 2.1.5 Activation sociale à l'orientation socio-professionnelle

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer des réseaux sociaux</li> <li>2) Préparation à l'insertion professionnelle</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation intensive « start » aux freins à l'Insertion socio-professionnelle</li> <li>• Modules collectifs autour des freins à l'ISP (informations, cours d'informatique, estime de soi/communication)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi individuel du bénéficiaire dans son projet vers l'ISP</li> <li>• Sorties</li> <li>• Visites de structures locales d'ISP</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi individuel selon le bénéficiaire</li> <li>• Modules collectifs 3 matinées par semaine</li> <li>• 10 jours de formation intensive au démarrage du programme</li> <li>• 1 ou 2 sorties</li> </ul>

## 2.2 Accompagnement individuel

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer une relation de confiance avec l'accompagnateur</li> <li>2) Accompagnement social</li> <li>3) Identification des problèmes</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p>Les participants travaillent individuellement avec un coach sur un projet personnel. Le coach aide le participant à répertorier les différentes étapes nécessaires à la réalisation du projet. Le coach aide à clarifier les étapes et à formuler des actions concrètes.</p> <p>Accompagnement social, résolution des problèmes sociaux (ex. aide pour l'administration)</p>
<b>Organisation</b>	<p>Un rendez-vous toutes les trois semaines Sur rendez-vous, maximum une fois par semaine</p>

## 2.3. Compétences des collaborateurs de projet

<b>Compétences nécessaires</b>	<p>Connaissance du cadre multiculturel et de l'assistance interculturelle Connaissance de la méthodologie « le pouvoir d'agir » Connaissance des dynamiques de groupe</p>
<b>Formation professionnelle</b>	<p>Orientation sociale avec expérience de la multiculturalité et des événements de groupe</p>
<b>Connaissances</b>	<p>Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)</p>
<b>Caractéristiques personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Flexibilité</li> <li>• Savoir travailler en groupe</li> <li>• Coaching</li> </ul>

## 2.4 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation

Le projet renforce l'actuelle politique d'activation du CPAS, car il s'adresse à un public spécifique, à savoir les primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE qui ne sont pas encore en mesure de commencer un parcours d'activation socioprofessionnelle. Dans le cadre du projet, le CPAS de Charleroi laisse de l'espace et du temps au développement de nouvelles méthodologies pour assurer l'activation sociale du groupe cible.

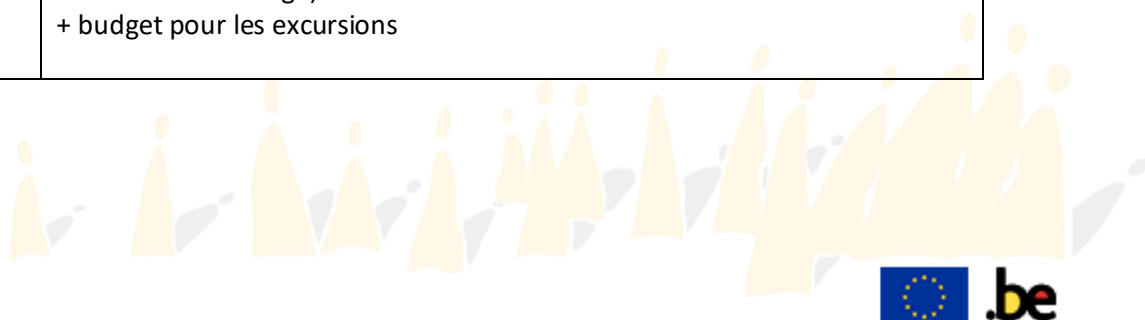
La confiance du CPAS en ce projet est donc très importante. Le projet s'inscrit notamment dans une offre existante de services d'activation, qui mènent chacun leur action concernant une problématique spécifique (soutien linguistique, aide dans la recherche d'un emploi, accompagnement individuel). Une bonne collaboration avec tous les services est nécessaire pour l'afflux et la sortie des participants au projet. Les autres services inscrivent les nouveaux clients, mais poursuivent aussi l'accompagnement des clients du projet FAMI.

Une bonne collaboration entre les services du CPAS et le projet est également importante pour pouvoir participer à des partenariats sensés. Dans le cadre du projet, les participants peuvent aussi assurer du bénévolat en vue de leur activation sociale personnelle. Il est important à ce niveau que les autres services du CPAS soient ouverts à l'aide supplémentaire que ces personnes peuvent apporter. Ils doivent aussi être prêts à accompagner ces personnes dans leur bénévolat.

<b>Soutien au sein de l'organisation</b>	Très important - le projet repose sur les orientations depuis les services d'activation et les travailleurs sociaux (services sociaux), il faut qu'il existe une confiance en ce projet et que l'on croie en ses effets positifs. Les services doivent aussi poursuivre l'accompagnement des personnes qui ont suivi un parcours avec succès dans le cadre du projet. Un accompagnement adéquat après le projet contribue à une politique d'activation réussie dans son ensemble.
<b>Rôle de la direction</b>	Délimiter le rôle des collaborateurs du projet vis-à-vis de l'organisation Préciser le rôle des différents services et communiquer à ce propos au sein du CPAS.
<b>Collaboration avec d'autres organisations</b>	Très important (dans tous les domaines de la vie)
<b>Lieu</b>	Un lieu accessible + agréable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessible</li> <li>• Accessible en transports en commun, près du centre - facilite les excursions dans les environs</li> <li>• Beaucoup de lumière</li> <li>• Locaux agréables</li> <li>• Jardin pour les activités extérieures</li> </ul>
<b>Gestion de la qualité</b>	Doit être intégré dans le projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier auprès des clients si leurs objectifs sont atteints</li> <li>• Vérifier auprès des référents si leurs objectifs sont atteints</li> </ul>

## 2.5 Budget

<b>Frais de personnel</b>	2,5 ETP + un chef d'équipe à mi-temps
<b>Frais de matériel</b>	Matériel de travail normal (bureau, ordinateur) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (projecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les excursions





### 3. La vision derrière le projet

Le CPAS de Charleroi a développé un projet dans lequel il propose un parcours d'activation sociale sur mesure et personnel aux ressortissants de pays tiers. Le projet combine une approche individuelle et collective pour satisfaire aux principaux besoins de ces personnes :

1. La création d'un réseau social
2. Bénéficier d'un accompagnement intensif et d'une oreille attentive

Il existe quatre piliers importants :

<b>Holisme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La personne dans son ensemble</li><li>• La personne dans un système (accompagnement, famille, société)</li></ul>
<b>Découvrir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Découvrir les talents personnels</li><li>• Découvrir les talents d'autrui</li></ul>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opportunités de pratique du français - s'exercer dans un groupe où l'on est à l'aise</li><li>• Français pratique - vocabulaire utilisé dans les situations dans lesquelles le groupe cible se retrouve</li></ul>
<b>Émancipation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un projet personnel et prendre les choses en main</li><li>• Demander et recevoir de l'aide d'autrui (autres participants et accompagnateurs)</li><li>• Poursuivre de petites étapes</li></ul>

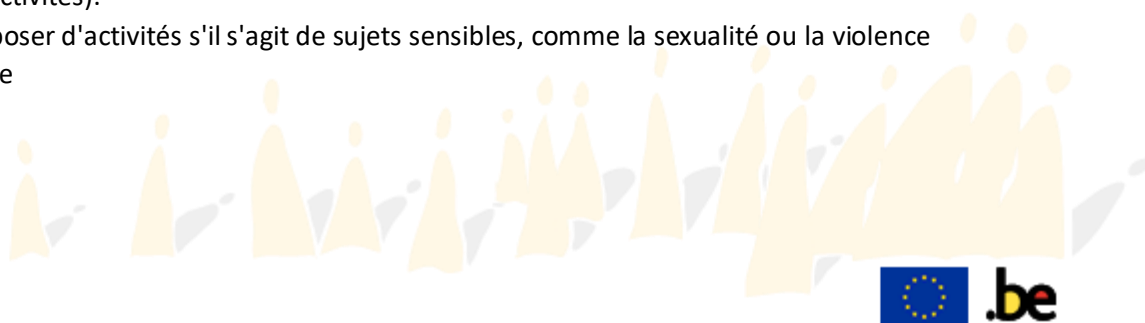
### 4. Plus- en Points faibles an het project

#### 4.1 Points forts

- L'émancipation de la personne occupe une place centrale et représente le point de départ pour toutes les activités et les projets individuels.
- L'accent sur la formation de groupe et l'apprentissage mutuel en groupe.
- Cohésion de groupe réussie (entre les participants entre eux et entre l'équipe d'accompagnement et les participants).

#### 4.2 Points faibles

- La communication avec les participants peut être meilleure (quelques problèmes suite à des schémas modifiés, annulations des cours, etc.).
- Trouver un équilibre dans les groupes entre les personnes qui participent depuis plus longtemps aux activités de groupe et les nouveaux.
- Préparer les activités plus longtemps à l'avance, car les procédures administratives au sein du CPAS sont plus longues (approbation de la hiérarchie nécessaire pour pouvoir organiser certaines activités).
- Ne pas imposer d'activités s'il s'agit de sujets sensibles, comme la sexualité ou la violence domestique

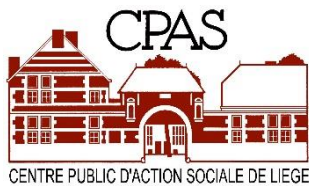


### 4.3 L'avenir

- Ce qui fonctionne, c'est de collaborer intensivement avec notre public. Ils sont chez nous pratiquement tous les jours de la semaine et nous sentons un réel progrès.
- Les liaisons sont établies avec les travailleurs sociaux et entre les bénéficiaires, et pour nous, c'est un vrai succès que de voir qu'à la fin du module, un esprit d'équipe est apparu et de sentir les gens plus ouverts, tandis que certains d'entre eux sont prêts à passer à l'activation professionnelle.



# Le CPAS de Liège – MOD’ACTIONS



## 1. Le projet en quelques mots

### 1.1 Pourquoi travailler avec ce projet ?

Le projet Mod’Actions du CPAS de Liège représente une pratique inspirante en raison de ses points forts :

1. Accorder encore plus d'attention à la dimension culturelle du parcours d'intégration des primo-arrivants pendant l'accompagnement.
2. Travailler sur la créativité et les talents artistiques des gens.

Le CPAS de Liège vise dans le cadre de son projet à traiter tous les obstacles qui entravent le processus d'intégration des primo-arrivants. Le CPAS tient compte des obstacles qui sont apparus dans la société belge, ainsi que des obstacles que rencontrent les individus au niveau personnel. Le projet prépare les participants à l'acquisition de toutes les compétences sociales nécessaires pour favoriser le processus d'intégration. Le projet tient toujours compte de l'impact de l'aspect culturel du processus d'intégration et apprend aux participants à découvrir les éléments culturels et à en tenir compte. Par ailleurs, les participants travaillent aussi à leur propre projet individuel.

Le projet est innovant, car il offre un accompagnement qui part :

- Des attentes et des besoins du public cible
- Des motivations et des obstacles de chaque participant
- De la direction et de l'appropriation personnelles sur le processus d'intégration

### 1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement

Le concept « d'activation » fait bien souvent référence à la politique sociale qui vise à intégrer les bénéficiaires d'une allocation sociale sur le marché du travail. Mais tous les bénéficiaires d'une allocation sociale du CPAS ne peuvent pas être intégrés (à court ou moyen terme) sur le marché du travail pour des raisons très diverses : maladie, problèmes de logement, garde d'enfants, manque de qualifications, méconnaissance d'une des langues nationales, etc. Ils sont moins autonomes et courent un risque accru d'isolement.

Le problème se présente surtout pour un groupe cible spécifique : les personnes d'origine étrangère. Ce sont surtout les primo-arrivants à Liège qui rencontrent de grandes difficultés pour participer de manière autonome à la société. Ce groupe cible a donc besoin d'une aide supplémentaire.

Malgré les efforts précédents, ce groupe reste fort éloigné du marché du travail et ces personnes ne disposent pas des bonnes informations ou compétences pour participer à la société de manière autonome. De nombreux primo-arrivants sont en outre confrontés à des problèmes psychosociaux suite à leur fuite vers l'Europe. Une combinaison de ces facteurs a pour effet que ce groupe cible est clairement moins autonome et est plus rapidement confronté à un isolement social.

Pour leur offrir l'opportunité de s'intégrer dans leur nouvel environnement, le CPAS de Liège tente, par la politique « d'activation sociale », d'augmenter la participation sociale et de rompre leur

isolement social. Le but est qu'ils soient également prêts à participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou à occuper un emploi rémunéré (ultérieurement).

### 1.3 Activation sociale

Le CPAS de Liège est convaincu que sa contribution à l'intégration des personnes étrangères passe par la mise en place d'un dispositif d'activation sociale. Pour cela, il a développé un projet dont l'objectif principal consiste à augmenter la participation sociale des primo-arrivants permettant ainsi une rupture durable avec l'isolement social et de commencer ensuite un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou occuper un emploi rémunéré.

Le projet du CPAS de Liège tente d'y parvenir en organisant tout d'abord un entretien d'orientation et ensuite en proposant un accompagnement individuel et collectif. Chaque type d'accompagnement a ses propres objectifs.

#### Orientation

Entretien d'orientation:

- Préciser les choix de vie
- Développer un plan d'action sur la base des compétences, obstacles et rêves
- Orientation vers une assistance appropriée (projet d'activation sociale ou autres services du CPAS)

#### Accompagnement collectif

- 1) ateliers collectifs
  - Améliorer la confiance en soi et l'autonomie
  - Découvrir des talents
  - Développer le réseau social, améliorer les compétences de communication
  - Améliorer les connaissances de la société (droits et obligations, normes et valeurs)
  - Améliorer l'intégration
  - Préparation à l'activation
- 2) Activités et excursions de groupe
  - Développer des réseaux sociaux
  - Explorer les environs locaux
  - Découvrir des talents

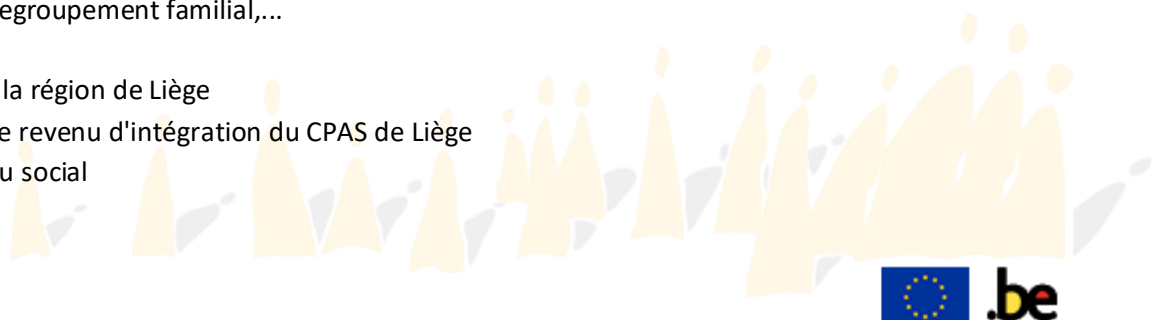
#### Accompagnement individuel

Entretiens individuels:

- Accompagnement social, oreille attentive
- Identification des problèmes (qui apparaissent pendant le projet ou suite au travail de groupe)

### 1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE

- Réfugiés reconnus et bénéficiaires d'une protection subsidiaire, victimes de traite des êtres-humains, regroupement familial,...
- 18+
- Vivre dans la région de Liège
- Percevoir le revenu d'intégration du CPAS de Liège
- Petit réseau social



Le projet s'adresse exclusivement aux primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'Union européenne et est subventionné par le Fonds européen pour l'asile, la migration et l'intégration. Le principal groupe cible dans le cadre du projet se compose de primo-arrivants (réfugiés), personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire ou de personnes installés en Belgique depuis longtemps (régularisés ou arrivés selon la procédure de regroupement familial).

La limite d'âge est maintenue à 18 ans. Les participants doivent vivre dans la région de Liège et percevoir un revenu d'intégration du CPAS de Liège. Ils ne peuvent compter que sur un réseau social limité et ont du mal à suivre le parcours d'intégration classique. Les participants ne sont pas encore prêts pour entamer un parcours article 60.

Les participants sont recrutés via une collaboration avec les services sociaux et les antennes sociales du CPAS. Ce sont surtout les personnes qui souffrent d'une autonomie réduite, qui font appel depuis longtemps à l'assistance ou qui sont confrontées à des facteurs de stress gênants qui entrent en considération.

## 1.5 Exécution

Le projet Mod'Actions existe au sein du CPAS de Liège et est tiré par :

- Deux collaborateurs animateurs à mi-temps
- Deux collaborateurs assistantes sociale et animatrices à temps plein
- Un dirigeant coordinateur /animateur à temps plein

Il convient de disposer de connaissances sur la politique relative au revenu d'intégration, les droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration et la politique d'intégration en Wallonie pour pouvoir soutenir les personnes de manière appropriée.

Tous les collaborateurs sont ensemble responsables de l'organisation d'excursions socioculturelles (au moins une activité/deux mois) et de l'administration (examen du contenu, formation, séminaires, réunions d'équipe hebdomadaires, ordre du jour, suivi du projet, échange d'informations entre les numéros de référence, etc.).

## 2. L'approche

Le projet se compose de trois types d'accompagnement :

1. Accompagnement d'orientation
2. Accompagnement individuel
3. Accompagnement collectif

Toutes les personnes qui profiteraient d'une participation au projet sont inscrites au projet par leur travailleur social.

Le participant potentiel prend tout d'abord part à un entretien d'orientation. Ses points forts et ses points faibles sont énumérés, tout comme tous les obstacles auxquels il est confronté. Lors de l'entretien, on s'intéresse aussi aux rêves de chaque personne et un mini-projet personnel est défini.

Ensuite, cette personne est orientée vers d'autres services possibles, par exemple les séances de groupe du projet Mod'Actions, les activités d'autres services du CPAS de Liège, des activités des services en dehors du CPAS (formations externes au FOREM).

Si la personne est orientée vers l'accompagnement de groupe du projet Mod'Actions, elle participera en fonction de son niveau linguistique à une ou plusieurs activités. Il existe quatre groupes :

1. Groupe à faibles compétences linguistiques
2. Groupe à faibles compétences linguistiques avancé
3. Groupe informatique
4. Groupe artistique
5. Groupe réalisation de projet

Tous les groupes participent, outre les activités de groupe spécifiques, à des excursions de groupe culturelles.

Chaque personne qui participe aux activités de groupe fait aussi l'objet d'un suivi individuel. À la fin de cet accompagnement individuel, un entretien d'orientation est de nouveau tenu.

## 2.1 Orientation

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Préciser les choix de vie</li> <li>2) Développer un plan d'action sur la base des compétences, obstacles et rêves</li> <li>3) Orientation vers une assistance appropriée</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p><b>Phase de lancement</b> Les candidats participants potentiels peuvent participer à une séance d'information en groupe sur l'accompagnement individuel et le projet Mod'Actions. Tout le monde est le bienvenu à cette séance d'information.</p> <p><b>Phase intermédiaire</b> Entretiens individuels pour définir les points forts, les points faibles, les obstacles et les rêves de chaque personne.</p> <p><b>Phase finale</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer un projet personnel qui tient compte des talents et des obstacles de chaque personne et des choix de vie qu'elle veut poser.</li> <li>2) Développer un plan d'action. Pendant l'entretien, on examine aussi les conditions connexes pour un parcours d'intégration réussi : motivation, ponctualité, parentalité, logement, santé, compétences sociales, etc.</li> <li>3) Feed-back de la personne et de l'assistant social sur le plan. Le plan est éventuellement adapté.</li> </ol>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séance d'information en groupe organisée une à deux fois par mois.</li> <li>• Entretiens individuels une fois par semaine, pendant 6 semaines.</li> <li>• Développer un plan d'action à la fin de ces 6 semaines, l'explication et le feed-back du plan suivent lors d'un 7e ou 8e entretien.</li> </ul>

## 2.2 Accompagnement collectif

### 2.2.1 ateliers collectifs

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Améliorer la confiance en soi et l'autonomie</li> <li>2) Découvrir des talents</li> <li>3) Développer le réseau social, améliorer les compétences de communication</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<b>Phase de lancement</b>

	<p>Un candidat participant peut d'abord participer pendant une semaine sans obligations supplémentaires à toutes les activités qui l'intéressent (sur la base de ce qui a été convenu pendant l'entretien d'orientation). À la fin de la semaine, la personne doit indiquer si elle veut commencer un parcours. Elle peut alors s'inscrire officiellement.</p> <p><b>Phase intermédiaire</b> Signature PIIS + explications droits et obligations PIIS + participation aux ateliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Groupes à faibles compétences linguistiques</b> (débutants et avancés) : éliminer les obstacles dans la vie quotidienne, découvrir les institutions belges, découvrir les éléments culturels</li> <li>• <b>Groupe informatique</b> : apprendre à travailler avec un ordinateur, envoyer des courriels, rédiger et enregistrer des documents, dresser des CV, s'exercer au permis de conduire en ligne</li> <li>• <b>Groupe artistique</b>: découvrir des talents artistiques personnels, renforcer la confiance en soi, découvrir ses propres intérêts</li> <li>• <b>Groupe réalisation de projet</b> : construire un projet personnel.</li> </ul> <p><b>Phase finale</b> Chaque participant complète une enquête de satisfaction. Lors des réunions d'équipe, la participation de chaque personne est brièvement abordée afin d'avoir une vue d'ensemble sur son parcours</p>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les inscriptions sont possibles à tout moment - les nouvelles personnes sont toujours les bienvenues.</li> <li>• Groupes à faibles compétences linguistiques (débutants et avancés) : 3 fois par semaine une activité de 3 heures - pendant un an (janvier à décembre)</li> <li>• Groupe informatique : 2 fois par semaine 2 heures - pendant un an</li> <li>• Groupe artistique : 2 fois par semaine 2 heures - pendant un an</li> <li>• Groupe réalisation de projet : 2 fois par semaine 2 heures - pendant un an</li> </ul>

### 2.2.2 Excursions de groupe

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Développer des réseaux sociaux</li> <li>2) Explorer les environs locaux</li> <li>3) Découvrir des talents</li> </ol>
<b>Contenu</b>	Sorties socioculturelles : théâtre, cinéma, musée, visite d'institutions (publiques), visite d'infrastructures de santé locales, patrimoine, activités extérieures, etc.
<b>Organisation</b>	1 excursion d'un jour par mois

### 2.3 Accompagnement individuel

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Prêter une oreille attentive</li> <li>2) Détecter les problèmes à temps</li> <li>3) Élaborer avec le bénéficiaire un projet à moyen ou long terme</li> </ol>
-----------------	--

<b>Contenu</b>	Accompagnement social, oreille attentive + identification des problèmes apparus pendant le parcours et proposer des solutions + élaborer un projet ISP à moyen/long terme
<b>Organisation</b>	Sur demande

## 2.4 Compétences des collaborateurs de projet

<b>Compétences nécessaires</b>	<p>Accompagnement de groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir travailler avec des groupes, connaissances de la dynamique de groupe</li> <li>• Pouvoir développer le contenu de modules/ateliers + adaptation au groupe</li> <li>• Stimuler le dialogue</li> <li>• Créer une relation de confiance</li> <li>• Encourager l'autonomie, la prise d'initiatives</li> <li>• Pouvoir résoudre les conflits</li> <li>• Connaître différentes techniques d'animation</li> </ul> <p>Accompagnement individuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir prêter une oreille attentive</li> <li>• Créer une ambiance de travail positive</li> <li>• Être ouvert à l'interculturalité</li> <li>• Travailler en réseau avec d'autres services du CPAS et des services en dehors du CPAS</li> <li>• Connaissances des droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS</li> </ul>
<b>Formation professionnelle</b>	<p>Orientation sociale avec expérience de l'interculturalité et des événements de groupe</p> <p>Pour l'accompagnement du groupe artistique : formation artistique + pouvoir utiliser l'art pour renforcer l'épanouissement personnel</p>
<b>Connaissances</b>	Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)
<b>Caractéristiques personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oreille attentive</li> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Pouvoir bien communiquer</li> <li>• Créatif</li> <li>• Accessible</li> <li>• Autonome</li> <li>• Dynamique</li> <li>• Empathique</li> <li>• Flexible</li> <li>• Personne sociable</li> </ul>





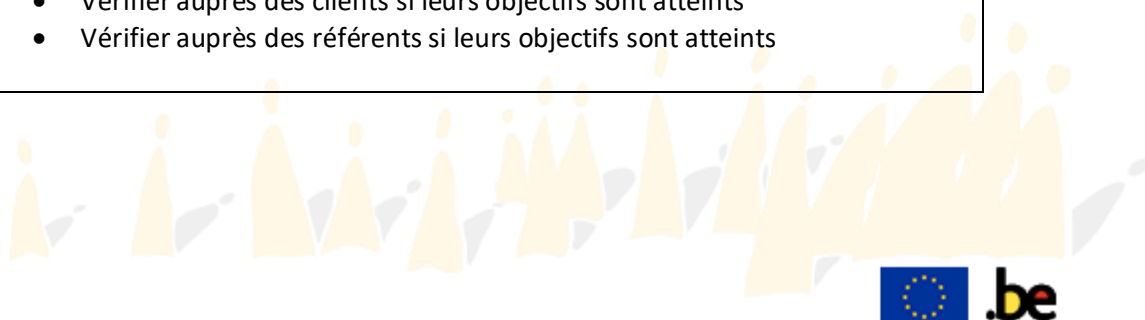
<b>Supervision / intervention</b>	<p>Suivre régulièrement des interventions, au sein de l'équipe ou avec d'autres personnes du domaine professionnel</p> <p>Participer aux réseaux où se réunissent des personnes qui travaillent avec un groupe cible similaire. Cela permet de conserver un contact avec le secteur social</p>
---------------------------------------	--

## 2.5 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation

Le projet renforce l'actuelle politique d'activation du CPAS, car il s'adresse à un public spécifique, à savoir les primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE qui ne sont pas encore en mesure à entamer un parcours d'activation socioprofessionnelle. Dans le cadre du projet, on laisse de l'espace et du temps au développement de nouvelles méthodologies pour assurer l'activation sociale du groupe cible.

La confiance du CPAS en ce projet est donc très importante. Le projet s'inscrit notamment dans une offre existante de services d'activation, qui mènent chacun leur action concernant une problématique spécifique (soutien linguistique, aide dans la recherche d'un emploi, accompagnement individuel). Une bonne collaboration avec tous les services est nécessaire pour l'afflux et la sortie des participants au projet. Les autres services inscrivent les nouveaux clients, mais poursuivent aussi l'accompagnement des clients du projet FAMI.

<b>Soutien au sein de l'organisation</b>	Le CPAS veut proposer un service sur mesure pour chaque groupe cible. À partir de cette vision, le projet Mod'Actions bénéficie de beaucoup de soutien depuis l'ensemble du CPAS. Via le projet Mod'Actions, le CPAS peut répondre aux besoins des primo-arrivants.
<b>Rôle de la direction</b>	Le CPAS nous offre une grande autonomie pour la conception et la gestion du projet. La hiérarchie veille à ce que les objectifs soient respectés et à ce que les moyens soient présents pour les atteindre.
<b>Collaboration avec d'autres organisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations linguistiques français 2e langue, organisations qui proposent des cours de citoyenneté</li> <li>• Secteur social local</li> <li>• Action de quartier</li> <li>• Organisations qui travaillent sur la santé mentale : l'asbl Tabane, l'O.N.E., l'Awiph</li> <li>• Aide juridique : Cap migrant, point d'appui, etc.</li> <li>• Interprètes sociaux de l'organisation Sétis</li> </ul>
<b>Lieu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quartier multilingue et multiculturel</li> <li>• Bâtiment agréable avec locaux adaptés : grands locaux pour le travail de groupe, petits locaux pour les entretiens individuels</li> <li>• Lieu accessible</li> </ul>
<b>Gestion de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier auprès des clients si leurs objectifs sont atteints</li> <li>• Vérifier auprès des référents si leurs objectifs sont atteints</li> </ul>



## 2.6 Budget

<b>Frais de personnel</b>	3 ETP + 2 fois 0,5 ETP
<b>Frais de matériel</b>	Matériel de travail normal (bureau, ordinateur) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (projecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les excursions

## 3. La vision derrière le projet

Le CPAS de Liège a développé un projet dans lequel il propose un parcours d'activation sociale sur mesure et personnel aux ressortissants de pays tiers. Le projet combine une approche individuelle et collective pour satisfaire aux principaux besoins de ces personnes :

1. S'en sortir dans une société dont ils ne maîtrisent pas la langue véhiculaire
2. Bénéficier d'un accompagnement intensif et d'une oreille attentive

Le CPAS de Liège veut proposer un service sur mesure à chaque groupe cible. Il veut offrir un accompagnement adéquat à chaque client. Pour y arriver, il faut développer des projets qui offrent une réponse aux principaux besoins de ces groupes cibles, comme le projet Mod'actions.

Il existe trois piliers importants :

<b>Dimension culturelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attention à l'influence du concept de la culture dans le parcours d'intégration d'une personne</li><li>• Attention aux idées culturelles dominantes dans la société</li><li>• Attention à l'interculturalité</li></ul>
<b>Créativité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser l'art pour renforcer l'épanouissement personnel</li><li>• Découvrir les talents</li></ul>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opportunités de pratique du français - s'exercer dans un groupe où l'on est à l'aise</li><li>• Français pratique - vocabulaire utilisé dans les situations dans lesquelles le groupe cible se retrouve</li></ul>

## 4. Points forts et points faibles du projet

### 4.1 Points forts

- Régularité des activités
- Flexibilité avec la possibilité d'interrompre les activités et de revenir après une orientation réussie ou ratée
- Offrir du temps/de l'espace lorsque c'est possible pour évoluer à son propre rythme et selon ses besoins personnels
- Dynamique de groupe
- Relation de confiance
- Lien social
- Excursions culturelles



- Thèmes adaptés aux attentes des participants
- Coopération avec des partenaires externes et internes

## 4.2 Points faibles

- Absences sans attestation d'absence
- Personnes qui abandonnent
- Vulnérabilité psychique
- Évolution lente
- Saturation du nombre de services, organisations, formations

## 4.3 L'avenir

- Absences sans attestation d'absence
- Personnes qui abandonnent
- Vulnérabilité psychique
- Évolution lente
- Saturation du nombre de services, organisations, formations



# Le CPAS de Bruxelles – MOVE UP!



## 1. Le projet en quelques mots

### 1.1 Pourquoi travailler avec ce projet?

Le projet Move Up! du CPAS de Bruxelles représente une pratique inspirante en raison de ses points forts :

1. Un accompagnement de groupe intensif et bien développé
2. Offrir des opportunités de pratiquer le français à chaque activité de groupe, sous l'accompagnement d'un professeur de français en tant que langue étrangère

Le CPAS de Bruxelles propose un accompagnement très intensif aux primo-arrivants. Via une offre d'activités hebdomadaire bien remplie, le CPAS tente d'éliminer les obstacles qui se présentent dans différents domaines de la vie (logement, santé, langue, etc.) et de renforcer le processus d'intégration. En proposant un parcours intensif, le CPAS de Bruxelles veut que les participants au projet s'habituent à un rythme de travail ou de formation.

### 1.2 Manque d'autonomie et risque accru d'isolement

Le concept « d'activation » fait bien souvent référence à la politique sociale qui vise à intégrer les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sur le marché du travail. Mais tous les bénéficiaires d'un revenu d'intégration du CPAS ne peuvent pas être intégrés (à court ou moyen terme) sur le marché du travail pour des raisons très diverses : maladie, problèmes de logement, garde d'enfants, manque de qualifications, méconnaissance d'une des langues nationales, etc. Ils sont moins autonomes et courent un risque accru d'isolement.

Le problème se présente surtout pour un groupe cible spécifique : les personnes d'origine étrangère. Ce sont surtout les primo-arrivants à Bruxelles, et plus précisément les réfugiés reconnus, qui rencontrent de grandes difficultés pour participer de manière autonome à la société. Ce groupe cible a donc besoin d'une aide supplémentaire.

Malgré les efforts précédents, ce groupe reste fort éloigné du marché du travail et ces personnes ne disposent pas des bonnes informations ou compétences pour participer à la société de manière autonome. Une combinaison de ces facteurs a pour effet que ce groupe cible est clairement moins autonome et est plus rapidement confronté à un isolement social.

Pour leur offrir l'opportunité de s'intégrer dans leur nouvel environnement, le CPAS de Bruxelles tente, via la politique « d'activation sociale », d'augmenter la participation sociale et de rompre leur isolement social. Le but est qu'ils soient également prêts à participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou à occuper un emploi rémunéré (ultérieurement).

### 1.3 Activation sociale

Le principal objectif du projet consiste à assurer l'activation sociale de tous les participants. Leur participation sociale s'améliore et leur isolement social est rompu dans l'espoir qu'ils puissent ensuite participer à un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou occuper un emploi rémunéré.

Le projet du CPAS de Bruxelles tente d'y parvenir en proposant un accompagnement collectif qui se compose de plusieurs modules. Les objectifs de cet accompagnement visent à :

- Rompre l'isolement
- 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'amour propre
- Avoir une idée de la réalité socio-économique de la société
- Accroître la participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle

#### 1.4 Groupe cible du projet: primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE

- Réfugiés reconnus et bénéficiaires d'une protection subsidiaire
- 18+
- Vivre à Bruxelles
- Percevoir le revenu d'intégration du CPAS de Bruxelles
- Petit réseau social

Le projet s'adresse exclusivement aux primo-arrivants ressortissants de l'Union européenne et il est subventionné par le Fonds européen pour l'asile, la migration et l'intégration. Le groupe cible principal du projet se compose de réfugiés reconnus ou de personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire.

La limite d'âge est maintenue à 18 ans. Les participants doivent vivre à Bruxelles et percevoir un revenu d'intégration du CPAS de Bruxelles. Ils ne peuvent compter que sur un réseau social limité et ont du mal à suivre le parcours d'intégration classique. Les participants ne sont pas encore prêts pour entamer un parcours article 60.

Les participants sont recrutés via une collaboration avec les services sociaux et les antennes sociales du CPAS. Les travailleurs sociaux inscrivent finalement les participants pour le projet. Ce sont surtout les personnes qui souffrent d'une autonomie réduite, qui font appel depuis longtemps à l'assistance ou qui sont confrontées à des facteurs de stress gênants qui entrent en considération.

#### 1.5 Exécution

Le projet Move Up! existe au sein du CPAS de Bruxelles et est tiré par :

- Deux collaborateurs à temps plein
- Un dirigeant à mi-temps

Il convient de disposer de connaissances sur la politique relative au revenu d'intégration, les droits et obligations des bénéficiaires du revenu d'intégration et la politique d'intégration à Bruxelles pour pouvoir soutenir les personnes de manière appropriée.

## 2. L'approche

Les participants sont recrutés via une collaboration avec les services sociaux et les antennes sociales du CPAS, c'est surtout le service Formation, Emploi et Économie sociale qui oriente de nombreuses personnes vers le projet. Une liste des participants potentiels a été dressée. Les travailleurs sociaux inscrivent finalement les participants pour le projet.

Les deux accompagnateurs de groupe reçoivent ensuite tous les participants potentiels pour un entretien d'orientation. Pendant cet entretien, ils évaluent la motivation de la personne à participer

au parcours. Ensuite, ils font passer un test linguistique aux candidats (compétences de lecture et d'écriture). Grâce à ces tests linguistiques, le CPAS peut former des groupes par niveau linguistique et adapter le contenu des cours au niveau linguistique.

Par ailleurs, un travail très axé sur l'expérience est assuré pour renforcer le processus d'apprentissage. Les accompagnateurs de groupe soumettent par exemple des concepts théoriques et ceux-ci sont traduits dans la pratique via des jeux de rôles, l'exploration des expériences personnelles des participants ou par des visites à des établissements (banques, administrations, guichets).

Lors du parcours, une évaluation individuelle est régulièrement réalisée entre l'accompagnateur de groupe et chaque participant. L'évaluation finale a lieu à la fin du parcours. D'autres étapes concrètes sont ensuite définies avec le travailleur social.

Les participants sont aussi soutenus pendant leur parcours par leur travailleur social, qui tente surtout d'éliminer les problèmes connexes (logement, garderie, mobilité).

## 2.1 Accompagnement collectif

<b>Objectif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rompre l'isolement</li> <li>2) Créer des réseaux sociaux</li> <li>3) Améliorer la confiance en soi et l'amour propre</li> <li>4) Avoir une idée de la réalité socio-économique de la société</li> </ol>
<b>Contenu</b>	<p><b>Phase de lancement</b> Entretien sur la motivation du participant + test linguistique</p> <p><b>Phase intermédiaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail de groupe sur les thèmes suivants :</li> <li>• Citoyenneté : égalité entre les hommes et les femmes, droits de l'homme, droits et obligations, solidarité, le droit d'être différent, etc.</li> <li>• Gestion quotidienne : orientation dans le temps et l'espace, procédures administratives, savoir comment utiliser les transports en commun</li> <li>• Se présenter et découvrir sa propre identité (saluer, comment communiquer, comment aborder d'autres personnes, exercices de communication)</li> <li>• Santé, alimentation</li> <li>• Famille, enseignement</li> <li>• Découvrir les institutions et autorités belges</li> </ul> <p>Travail de groupe externe : médiation de dettes en collaboration avec l'organisation Be.Face :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énergie : découvrir des trucs et astuces pour économiser de l'argent.</li> <li>• Télécommunications : apprendre à définir ses besoins pour choisir les services ou le pack adapté(s) à son budget.</li> <li>• Budget : découvrir les avantages d'une bonne gestion des dépenses du ménage et apprendre comment dresser un budget.</li> <li>• Comptes bancaires : se familiariser avec le rôle de la banque, connaître les différents types de comptes bancaires, comprendre les différentes techniques de paiement, gérer ses frais bancaires.</li> <li>• Assurance : découvrir pourquoi il est important d'être assuré et découvrir l'assurance qui est nécessaire pour protéger votre famille.</li> </ul>

	Sorties socioculturelles : théâtre, cinéma, musée, villes, visite d'institutions (publiques), visite d'infrastructures de santé locales, patrimoine, activités extérieures, etc.  <b>Phase finale</b> Évaluation finale – entretien entre l'accompagnateur de groupe, le participant et le travailleur social
<b>Organisation</b>	Min. 21 heures d'activités par semaine Max. 15 participants par groupe

## 2.2 Compétences des collaborateurs

<b>Compétences nécessaires</b>	Connaissance du cadre multiculturel et de l'assistance interculturelle Connaissance des dynamiques de groupe Compréhension du processus d'apprentissage du français en tant que langue étrangère
<b>Formation professionnelle</b>	Orientation sociale ou pédagogique avec expérience de la multiculturalité et des événements de groupe + expérience de l'enseignement à des personnes à faibles compétences linguistiques Formation : français comme langue étrangère
<b>Connaissances</b>	Connaissances de base sur la loi CPAS et la réglementation (+ sécurité sociale)
<b>Caractéristiques personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Flexibilité</li> <li>• Savoir travailler en groupe</li> <li>• Professeur : apprentissage axé sur la pratique - apprentissage axé sur l'expérience</li> </ul>

## 2.3 Confiance par rapport au projet au sein de l'organisation

Le projet renforce l'actuelle politique d'activation du CPAS, car il s'adresse à un public spécifique, à savoir les primo-arrivants ressortissants de pays hors de l'UE qui ne sont pas encore en mesure d'entamer un parcours d'activation socioprofessionnelle. Dans le cadre du projet, on laisse de l'espace et du temps au développement de nouvelles méthodologies pour assurer l'activation sociale du groupe cible.

La confiance du CPAS en ce projet est donc très importante. Le projet s'inscrit notamment dans une offre existante de services d'activation, qui mènent chacun leur action concernant une problématique spécifique (soutien linguistique, aide dans la recherche d'un emploi, accompagnement individuel). Une bonne collaboration avec tous les services est nécessaire pour l'afflux et la sortie des participants au projet. Les autres services inscrivent les nouveaux clients, mais poursuivent aussi l'accompagnement des clients du projet FAMI.

Une bonne collaboration entre les services du CPAS et le projet est également importante pour pouvoir participer à des partenariats sensés, notamment avec Be.Face qui organise des activités sur la médiation de dettes pour les personnes à faibles compétences linguistiques.

<b>Soutien au sein de l'organisation</b>	Très important - le projet repose sur les orientations depuis les services d'activation et les travailleurs sociaux (services sociaux), il faut qu'il existe une confiance en ce projet et que l'on croie en ses effets positifs. Les services doivent aussi poursuivre l'accompagnement des personnes qui ont suivi un parcours avec succès dans le cadre du projet. Un accompagnement adéquat après le projet contribue à une politique d'activation réussie dans son ensemble.
<b>Rôle de la direction</b>	Délimiter le rôle des collaborateurs du projet vis-à-vis de l'organisation. Préciser le rôle des différents services et communiquer à ce propos au sein du CPAS.
<b>Collaboration avec d'autres organisations</b>	Très important (dans tous les domaines de la vie)
<b>Lieu</b>	Un lieu accessible + agréable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessible</li> <li>• Accessible en transports en commun, près du centre - facilite les excursions dans les environs</li> <li>• Beaucoup de lumière</li> <li>• Locaux agréables</li> </ul>
<b>Gestion de la qualité</b>	Doit être intégré dans l'action : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier auprès des clients si leurs objectifs sont atteints</li> <li>• Vérifier auprès des référents si leurs objectifs sont atteints</li> </ul>

## 2.4 Budget

<b>Frais de personnel</b>	2 ETP + 0,5 chef d'équipe
<b>Frais de matériel</b>	Matériel de travail normal (bureau, ordinateur) + matériel spécifique pour les sessions de groupe (projecteur, plastifieuse, matériel de bricolage) + budget pour les excursions

## 3. La vision derrière le projet

Le CPAS de Bruxelles croit fermement qu'en tant qu'organisation, il doit donner à chaque groupe cible les instruments de base essentiels à leur intégration sociale. Ils tentent ainsi de développer une politique d'activation sociale adéquate pour les groupes les plus vulnérables, de réduire l'écart en matière d'emploi et d'organiser régulièrement des projets qui répondent à leurs principaux besoins d'accompagnement.

L'égalité des chances et la non-discrimination font partie intégrante de la manière de procéder du CPAS de Bruxelles ; c'est la raison pour laquelle il accorde une attention supplémentaire au projet Move Up!.

Il existe trois piliers importants au sein du projet

<b>Travail de groupe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la force du groupe</li> <li>• Développer des réseaux sociaux</li> </ul>
--------------------------	---



<b>Travailler de manière intensive - insistante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement intensif</li> <li>• Offre complétée – Intégrer du rythme</li> <li>• Créer une relation de confiance</li> </ul>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunités de pratique du français - s'exercer dans un groupe où l'on est à l'aise</li> <li>• Français pratique - vocabulaire utilisé dans les situations dans lesquelles le groupe cible se retrouve</li> </ul>

## 4. Qu'est-ce qui fonctionne dans le projet ?

- Développement de la confiance en soi
- Être ouvert au monde, aux autres et la découverte d'autres intérêts via des visites culturelles et thématiques pendant les cours
- Obtenir des informations pratiques sur des sujets essentiels à la participation à la société
- Un mélange de cultures, sexes, religions, découverte de modes de vie, habitudes des pays d'origine et du pays d'accueil

