

Emancipatorische  
werking

# Projet 'Guides sociaux'

# 1. CONTEXTE

## Constat :

- ❑ de nombreux clients du CPAS éprouvent des difficultés à accomplir des tâches (pratiques) de manière autonome dans le cadre de leur parcours d'aide
- ❑ la charge de travail des travailleurs sociaux leur permet rarement d'accompagner ces personnes intensivement à ce niveau-là

## Conséquence :

- le parcours est ralenti
- les droits risquent de ne pas être épuisés

## Solution :

avoir recours à des guides sociaux pour les clients moins autonomes afin qu'ils apportent un soutien orienté action

### Centrum voor Basiseducatie - Leerpunt

- met au point une offre de formations
- suit et évalue le projet
- évalue les guides

## ➤ Composition du groupe :

- groupe fermé, 10 à 12 participants, dont au moins 6 guides compétents pour s'atteler à la tâche
- hommes et femmes ayant un dossier CPAS
- catégories d'âge variées
- nationalités et/ou origines variées

## ➤ Profil :

- ne pas être encore prêt pour le marché du travail ou pouvoir tout au plus atteindre le niveau de l'assistance par le travail (*arbeidszorg*)
- avoir un niveau de langue 1.2 (niveau art. 60)
- vouloir et pouvoir apprendre en groupe
- avoir un intérêt et un engagement envers la nature du « job »

- ne pas avoir de problème de dépendance
- se trouver dans une situation stable
- mettre l'AGGZ (soins de santé mentale ambulatoires) à disposition
- être mobile
- disposer de capacités de lecture et d'écriture suffisantes

- pouvoir travailler dans les limites du projet
- faire preuve de loyauté
- pouvoir collaborer
- pouvoir gérer la diversité
- respecter le code de déontologie
- disposer de certaines compétences de base et/ou pouvoir/vouloir les acquérir pendant le projet



# 3. Parcours de formation des guides sociaux

- collaboration avec le Leerpunt
- méthode des maillons (*'basisschakelmethode'*)
- caractère progressif et constructif
- renforcement des compétences
  - dans le rôle en tant que guide
  - dans la communication avec le client
  - dans la communication avec les travailleurs sociaux
  - dans la communication avec les services extérieurs
  - en matière de déontologie et de secret professionnel

- ❑ visites d'apprentissage en externe  
(par ex. bureau d'aide sociale,  
service administratif,...)
- ❑ place pour l'histoire personnelle et  
distance / proximité
- ❑ apprentissage visant l'expérience
- ❑ intervisions

## PHASE 1 :

- 2x/semaine travail de groupe/formation
- coaching individuel

## PHASE 2 :

- 1x/semaine travail de groupe
- coaching individuel
- stage

## PHASE 3 :

- phase d'exécution  
(missions travail de quartier)
- travail de groupe  
(1x/semaine) et
- coaching individuel

# 4. ÉVALUATION DES GUIDES SOCIAUX

- Entretiens d'évaluation individuels :
  - ❑ dresser le bilan des compétences
  - ❑ après 1 mois, après 3 mois, avant le stage, après chaque mission
- Évaluation en groupe
  - ❑ évaluation du développement et de la dynamique du groupe
  - ❑ après chaque réunion

# 5. LISTE DE TÂCHES

## ➤ Première phase

- agir comme aide-mémoire
- se rendre dans les services avec le client pour l'accomplissement de tâches administratives (inscription à la VDAB, à la mutualité, au syndicat)
- se rendre dans les services avec le client pour un premier rendez-vous ou contact (autres services du CPAS, école ou crèche, centre de santé du quartier,...)

## ➤ Deuxième phase

- ❑ soutenir le client dans ses tâches administratives et quotidiennes (aller à la poste, gérer ses papiers, chercher un logement,...)



➤ Choses pour lesquelles le guide ne peut pas intervenir :

- participer à des activités visant à rompre l'isolement social
- effectuer des transactions financières
- participer à l'audition
- assister à l'entretien d'aide

## 6. MÉTHODE DE TRAVAIL

- le travailleur social envoie un formulaire de demande électronique à l'EW
- le collaborateur de projet et l'expert du vécu traitent la demande et confient la mission à un guide (travail sur mesure)
- confirmation au travailleur de quartier
- le guide prépare la mission à l'aide de la fiche de missions, en se faisant aider, si nécessaire/souhaité, par le collaborateur de projet, l'expert du vécu

- ❑ le guide accomplit la mission
- ❑ le collaborateur de projet se renseigne auprès du travailleur social pour connaître le résultat et le taux de satisfaction
- ❑ le guide, le collaborateur de projet et l'expert du vécu évaluent la mission

# 7. AVANTAGES

- ❑ le travailleur social est soutenu/déchargé dans le suivi du dossier du client
- ❑ le guide a le même cadre de référence que le client
- ❑ ce système réduit les obstacles
- ❑ il augmente les chances d'acceptation et de réussite de l'intervention
- ❑ le client et le guide parcourent tous les deux leur processus d'apprentissage, ce qui exerce un effet de renforcement

# 8. INCONVÉNIENTS

- ❑ difficulté de gérer la distance - proximité
- ❑ non-respect du code de déontologie
- ❑ confrontation avec ses propres blessures
- ❑ le guide met en place des actions en dehors des limites et de la structure du projet
- ❑ le guide n'est pas un assistant, il ne peut reprendre les tâches du client ou du travailleur social mais uniquement apporter son soutien

- Au fil des phases du projet (intake et screening, formation, stage, intervision, évaluations et coaching individuel), l'idée est de repérer les failles à temps, d'en discuter et de les résoudre.

## **CPAS Gand Emancipatorische Werking**

**Antwerpsesteenweg 778**  
9040 Sint-Amandsberg

Tél. 09 266 92 45  
Fax 09 266 92 54

[Claudine.Sergeant@ocmwgent.be](mailto:Claudine.Sergeant@ocmwgent.be)