



PERSONNE DE CONTACT : Ibrahim Laaroussi – ibrahim.laaroussi@ocmw.gent

OBJECTIF DU MODULE :

Ce module fournit des informations sur les droits et obligations des clients du CPAS aux nouveaux bénéficiaires du CPAS de manière facilement accessible. Cette session d'introduction répond à une demande générale au sein du CPAS d'une communication plus claire à ce sujet vers les clients allophones.

Les participants qui ne comprennent et ne parlent pas suffisamment le néerlandais pour comprendre cette introduction en néerlandais suivent cette formation dans leur langue maternelle ou dans leur langue de contact et pour cela, différents groupes linguistiques sont constitués et chaque groupe dispose d'un interprète social. Le but de ce module est de s'assurer que les nouveaux bénéficiaires d'une aide financière du CPAS de Gand allophones comprennent au maximum quels sont leurs droits et leurs obligations.

GRUPE CIBLE :

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

Tous les nouveaux bénéficiaires d'une aide du CPAS suivent, au CPAS de Gand, une formation introductive sur les droits et obligations. Tous les bénéficiaires allophones, quel que soit leur niveau de qualification, suivent le module GO afin de recevoir les mêmes informations sur leurs droits et obligations dans le cadre du CPAS.

TYPE DE MODULE : individuel – **collectif**

COMPÉTENCES : *Quelles sont les compétences des participants qui seront renforcées ?*

- ★ Une meilleure connaissance sur le vivre ensemble
- ★ Comprendre les droits et les devoirs - l'autonomisation "l'intégration est une voie à double sens
- ★ Accroître l'autonomie

MÉTHODE DE TRAVAIL :

La méthode est très interactive et les travailleurs sociaux de groupe essaient toujours de partir de l'expérience des participants. Des interprètes sociaux sont toujours présents par groupe linguistique pour s'assurer que les participants comprennent et retiennent un maximum d'informations.



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



Les travailleurs sociaux de groupe travaillent toujours par deux et parlent en néerlandais, tandis que les interprètes sociaux traduisent - chacun a sa propre fonction :

- 1) Travailleur de quartier : « spécialiste des primo-arrivants », donc pas forcément le travailleur de quartier du quartier des clients, mais il peut répondre à toutes les questions sur le travail de quartier et l'aide sociale. En outre, si des questions individuelles se posent, le travailleur de quartier peut dire qu'il peut examiner les questions après la séance.
- 2) Médiateur interculturel : fournit des éclaircissements sur les questions relatives aux différences culturelles ou historiques, établit des liens grâce à son propre récit de migration
- 3) Interprète social : le plus souvent ce sont les mêmes interprètes que ceux qui participent aux sessions GO. Ils ne sont pas autorisés à utiliser l'interprétation automatique car il est important que la manière d'interpréter soit adaptée au contexte du CPAS : l'information doit, en effet, parvenir correctement au groupe cible. Les interprètes sociaux doivent parler autant que possible dans la langue/le style du groupe cible pour qu'ils puissent tout comprendre et intégrer les informations (ton et vocabulaire corrects par groupe cible). S'il n'y a pas d'interprète pour une langue, la traduction se fera en anglais (par exemple pour le somali, le tibétain, l'ardu, le panjabi). Il est très difficile de trouver un interprète pour ces langues, ce qui rend l'interaction avec ces groupes linguistiques plus difficile.

CONTENU DU MODULE :

Le module est constitué d'une structure fixe :

- 1) Distribution de la check-list
- 2) Moment de présentation
- 3) Explications interactives sur la sécurité sociale en Belgique
- 4) Explications sur le réseau socioculturel existant à Gand

1. La check-list

La séance d'information commence par la distribution et le passage en revue **d'une check-list rédigée en néerlandais**. Les droits et obligations des clients du CPAS sont énumérés pour chaque thème (par exemple, Uitpas Gent, droit à une intervention sur l'abonnement de sport, etc.) Tout ce qui figure sur cette check-list est discuté en groupe. Au cours de cette journée, les personnes peuvent indiquer quel droit et quelle aide supplémentaire les intéressent et elles peuvent ensuite discuter de la check-list avec leur assistant social.

L'équipe s'efforce de pouvoir aussi proposer la check-list dans d'autres langues que le néerlandais.

2. Le moment de présentation

Les explications sur la check-list sont suivies d'un moment de présentation par le biais du « **récit de la migration** »:

- 1) Pour gagner la confiance du groupe, le médiateur interculturel prend le temps de parler de lui-même et de son propre passé migratoire (le sien ou celui de ses (grands)parents). Le médiateur interculturel met ainsi en place de bonnes conditions pour permettre aux participants d'oser parler de leur propre histoire de migration pendant les exercices interactifs. Le travailleur de quartier prend également la parole et raconte brièvement sa



propre histoire.

- 2) Cette étape est suivie d'une discussion de groupe. Le médiateur interculturel souligne que « tout le monde vient bien de quelque part et se retrouve aujourd'hui à Gand » et il invite les participants à livrer quelque chose sur eux-mêmes.
 - 👉 Cette partie prend un certain temps car il y a plusieurs groupes linguistiques présents. Chaque participant peut choisir de raconter son histoire en néerlandais ou dans sa langue maternelle. Son histoire est ensuite, chaque fois, traduite dans les autres langues.
- 3) Après avoir fait connaissance avec les autres participants du groupe, les participants découvrent la ville de Gand. Le médiateur interculturel parle brièvement de l'histoire de Gand et pose des questions au groupe. Qui est venu vivre ici par choix ? Pour qui n'est-ce pas le cas ? Quelles sont les différentes communautés ethniques qui vivent à Gand ? Le médiateur cite également quelques chiffres et montre des images.
- 4) Ensuite, vient [un exercice de réflexion interactif](#) basé sur la question suivante : « Quelles difficultés avez-vous rencontrées à votre arrivée à Gand ou en Belgique ? » Cette réflexion en groupe crée du lien. Chacun peut parler ouvertement, dans son groupe linguistique, de ce qu'il a vécu.

Explications interactives sur la sécurité sociale en Belgique

De cette façon, via l'exercice interactif, les médiateurs et les travailleurs de quartier arrivent, ensemble, à « **l'histoire des droits et des obligations** ». Les médiateurs et les travailleurs de quartier expliquent que si vous rencontrez un problème (maladie, chômage, etc.) en Belgique, vous pouvez souvent recourir à la sécurité sociale et vous n'êtes pas nécessairement dépendant de votre famille ou de vos amis. La sécurité sociale est un moyen de mettre en place une solidarité entre les riches, les pauvres, les jeunes, les personnes âgées, les travailleurs et ceux qui ne travaillent pas. Seulement, pour pouvoir compter sur la sécurité sociale, il faut y avoir contribué soi-même. En d'autres termes, il faut constituer des « **droits sociaux** ».

Cette notion complexe s'explique clairement en partant de la **propre expérience des participants à la session GO avec la sécurité sociale et les services sociaux en Belgique** au travers [d'un deuxième exercice de réflexion](#). En réfléchissant à l'aide dont ils bénéficieraient dans leur pays d'origine et en faisant la comparaison, les participants comprennent mieux ce que l'on entend par sécurité sociale.

Par le biais de l'histoire des droits sociaux, les travailleurs sociaux de groupe arrivent à **l'histoire des droits et des obligations au niveau du CPAS**.

- 1) Histoire des droits :
 - 👉 Cette présentation est suivie d'une autre discussion de groupe basée sur la question suivante : « Que pensez-vous que le CPAS peut faire pour vous ? »
 - 👉 Les travailleurs sociaux de groupe expliquent ensuite ce que le CPAS peut offrir en tant que filet de dernier recours dans chaque domaine de la vie. Ils expliquent à quoi les participants ont droit en tant que clients.
- 2) Histoire des obligations :
 - 👉 L'octroi d'une aide, en tant que client, est subordonné à certains engagements. Il s'agit des obligations qui vous incombent lorsque vous bénéficiez d'une aide du



CPAS.

- 👉 Les travailleurs sociaux de groupe expliquent les différents types de contrats, tels que le PIIS, et passent en revue, en groupe, certains des documents qui l'accompagnent.
- 👉 Le message qui leur est donné, c'est qu'ils doivent toujours comprendre ce qu'ils signent ! Parce que... une signature est une signature !
- 👉 Les travailleurs sociaux de groupe s'arrêtent aussi plus en détail sur la manière dont les décisions sont prises : qui décide quoi au sein du CPAS ? Après ces explications, les participants comprennent souvent mieux la position de l'assistant social qui ne peut pas toujours prendre la décision finale dans les dossiers. Cela augmente la confiance dans les assistants sociaux.
- 👉 Les travailleurs sociaux de groupe expliquent également que les cours de néerlandais et les cours d'intégration civique sont obligatoires. Le fait de connaître le néerlandais ouvre des portes dans différents domaines de la vie. Si vous ne suivez pas de cours de néerlandais, les médiateurs vous expliquent que vous pouvez être sanctionné parce que c'est une « obligation ».

4. Le réseau social

Enfin, on explique aux participants comment fonctionnent les soins de santé (mutuelle, maisons médicales, où aller pour voir un médecin, etc.). Des photos des maisons médicales sont distribuées pour permettre aux participants de les reconnaître.

[Un exercice interactif \(Connaissez votre ville!\)](#) s'arrête aussi sur le développement d'un **réseau social** et fournit des explications sur divers services intéressants (Uitpas in Gent, Paoa pour les activités sportives, etc.). Les participants sont ensuite invités à éventuellement échanger leurs coordonnées afin de découvrir les choses ensemble. Étant donné qu'ils se reconnaissent dans leurs histoires respectives, ce qui leur permet de rapidement créer un lien, la plupart sont heureux de partager leurs numéros de téléphone avec les autres. Comme le groupe mange ensemble à midi, ils peuvent aussi profiter de ce moment pour parler de manière informelle et spontanée (également avec les travailleurs sociaux de groupe).

CONCEPTION DU MODULE GO :

- ★ Nombre d'accompagnateurs : 2 médiateurs interculturels et 2 travailleurs sociaux + 1 à 4 interprètes
- ★ Durée : 1 journée de 9h15 à 15h30, à midi le groupe mange un sandwich ensemble
- ★ Fréquence : 3 sessions par mois sont organisées
- ★ Lieu : CPAS de Gand, bâtiment du service Maatgericht Activeringscentrum (MAACT)
- ★ Matériel : PC, rétroprojecteur, tableau ou flipchart

COÛTS :

- ★ Coût du matériel : l'interprétation sociale coûte cher + sandwiches
- ★ Type de financement : *propres moyens – subvention – **les deux*** (Quelle source et quelles conditions ont été imposées ?)



Pour ce module, le CPAS de Gand reçoit une subvention du Fonds européen pour l'Asile, la Migration et l'Intégration de l'Union européenne. Cette subvention couvre 75 % des frais de personnel d'un médiateur interculturel. En outre, le SPP Intégration sociale subventionne 15 % des frais de personnel et les 10 % restants sont pris en charge par le CPAS de Gand.

Les sandwiches et les frais des interprètes sociaux ainsi que les frais de salaire des autres médiateurs interculturels sont payés à l'aide de moyens propres.

CONTEXTE DU MODULE : *De quel ensemble plus vaste l'activité fait-elle partie ? De quel ensemble constitue-t-elle un élément ? (par exemple, une partie d'un module)*

La session GO fait partie d'un service plus large proposé aux primo-arrivants par le CPAS de Gand. Ce service est en partie inclus dans le [projet Interactif du FAMI](#).

ORIGINE DE L'INSPIRATION : *terrain – science*

Le CPAS de Gand a reçu des signaux indiquant que les nouveaux bénéficiaires allophones ne disposent pas toujours d'informations correctes ou complètes sur leurs droits et obligations en tant que clients du CPAS. En raison du temps limité que les travailleurs sociaux peuvent aujourd'hui passer avec les clients, de nombreuses informations sont parfois perdues ou toutes les informations ne peuvent pas toujours être données.

Afin de répondre aux besoins de ce groupe cible allophone, le CPAS a mis sur pied une session d'introduction à part qui met l'attention sur la manière dont l'information est transmise (dans un néerlandais simple, présence d'interprètes sociaux), mais aussi sur les différences culturelles que les nouveaux clients vivent dans la manière dont les services sociaux sont organisés en Belgique (le fonctionnement du système de sécurité sociale, le rôle du CPAS).

VISION DERRIÈRE LE MODULE : *Sur quels principes l'activité est-elle basée ? Comment considérez-vous le groupe cible ou l'activité ? Qu'est-ce qui est important pour le CPAS dans le cadre de cette activité ?*

La session GO est basée sur le constat que les personnes qui arrivent dans un nouveau pays ont besoin d'informations précises, surtout au début, sur les tenants et aboutissants de la nouvelle société dont elles vont faire partie. Elles ne doivent pas seulement recevoir des **informations correctes**, elles doivent **aussi pouvoir les comprendre**. Cet élément est un élément crucial dans leur processus d'intégration et a même des effets très motivants. Grâce aux sessions GO, nous pouvons éviter que les personnes soient mal informées.

Nous pensons que cette seule session peut faire un monde de différence pour ce groupe cible. La check-list donnée au début de la session GO devient quelque chose à laquelle les intervenants allophones peuvent s'accrocher. Elle leur sert de guide et ça, c'est inestimable.

FACTEURS DE SUCCÈS CRITIQUES : *Que faut-il absolument pour une bonne exécution ? Quelles sont les exigences auxquelles l'activité doit répondre ?*

- 1) Vous devez connaître votre groupe cible et aussi l'apprécier. Vous devez avoir à cœur d'aider le groupe cible. Cela crée immédiatement du lien.
- 2) Vous devez avoir une bonne connaissance du fonctionnement du système de sécurité sociale en Belgique et connaître les droits et obligations au sein du système du CPAS.



- 3) Vous devez être capable de travailler en groupe, de créer une interaction avec le groupe.
- 4) Vous devez avoir une expérience du travail avec les interprètes : parler clairement, parler de manière structurée, laisser du temps entre les phrases (ne pas faire traduire toute une diapositive), laisser interpréter morceau par morceau.
- 5) Vous devez être capable de travailler à deux (en vous concentrant sur la tâche à accomplir et en prévoyant des temps de parole alternés).

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

Au sein du module GO, les participants ne sont pas évalués car les médiateurs interculturels n'ont pas de fonction d'orientation. Les travailleurs sociaux, eux, peuvent néanmoins orienter les participants.

ÉVALUATION DU MODULE : *Comment l'activité proprement dite est-elle évaluée ? Les participants donnent-ils un feedback ?*

À la fin de la journée, les participants donnent leur avis dans le cadre d'une discussion de groupe. La plupart indiquent qu'ils auraient aimé assister à cette session beaucoup plus tôt. Certains d'entre eux ne suivent cette session que lorsqu'ils sont à Gand depuis déjà un certain temps. La collaboration avec les travailleurs sociaux est donc cruciale car ils peuvent orienter les clients allophones vers la séance d'information.

COLLABORATIONS :

- ★ Partenaire 1 : CPAS interne - Travail de quartier - Service d'aide financière et thématique - collaboration au niveau de l'organisation des sessions GO - mensuel
- ★ Partenaire 2 : AGII - Vlaams Agentschap voor Inburgering en Integratie (Agence flamande de l'intégration et de l'intégration civique) - formation et certification des interprètes sociaux
- ★ Partenaire 3 : IN-Gent : Agentschap voor Inburgering en Integratie locale Agence pour l'intégration et l'intégration civique) - harmonisation avec l'Orientation sociale - 1x par an

