



Centre Régional d'Intégration  
**Ce.R.A.I.C.** asbl

Avec  
le soutien de la



Wallonie

**NOVEMBRE 2019**

**Centre régional d'intégration asbl**

064/23.86.56

Rue Dieudonné François, 43 à 7100 La Louvière

info@ceraic.be - www.ceraic.be

Le Ce.R.A.I.C. se conforme aux prescrits du RGPD et vous garantit la protection de vos données

# Introspection au sein du Ce.R.A.I.C.

## EDITO

Réfléchir ensemble, en équipe, chacun avec ses compétences, ses spécificités, quel que soit le poste que l'on occupe au Ce.R.A.I.C, c'est ce qui a été fait sur nos modalités d'accompagnement tant sur nos services de première ligne que de seconde ligne, en mettant en évidence la complémentarité de ce que chacun apporte en partant du premier contact, l'accueil jusqu'aux services spécialisés.

Nous souhaitons vous faire part du fruit de cette réflexion et à l'occasion échanger avec vous pour plus d'efficacité et d'efficience, au service de nos publics.

Bonne lecture,

L'équipe du Ce.R.A.I.C.



## SOMMAIRE

<b>L'évolution des missions vers plus de terrain .....</b>	<b>2</b>
<b>3 services et 6 secteurs .....</b>	<b>2</b>
<b>Un travail d'harmonisation des pratiques .....</b>	<b>2</b>
<b>Informer, orienter et accompagner, 3 verbes d'actions propres au Ce.R.A.I.C. ....</b>	<b>3</b>
<b>Une communication en faveur du public .....</b>	<b>4</b>
<b>Les acteurs :</b>	
<b>Le partenaire. ....</b>	<b>4</b>
<b>Le professionnel .....</b>	<b>5</b>
<b>Le bénéficiaire / l'utilisateur .....</b>	<b>6</b>
<b>Et la seconde ligne ?</b>	
<b>Une de ses spécificités : l'animation .....</b>	<b>7</b>
<b>Notre public au centre de notre action .....</b>	<b>8</b>



### 3 SERVICES ET 6 SECTEURS

Le Ce.R.A.I.C. met à disposition 3 services de première ligne c'est-à-dire des services accessibles aux personnes étrangères et d'origine étrangère.

1. Le service social expert en droit des étrangers ;
- 2. Le service d'insertion socio-professionnelle spécialisée pour constituer des dossiers d'équivalence de diplôme ;**
3. Le service compétent pour mener à bien les bilans sociaux et **le suivi de l'ensemble du Parcours d'intégration des primo-arrivants.**

Le Ce.R.A.I.C. propose 4 secteurs de seconde ligne accessibles aux professionnels et/ou au tout public.

1. Le secteur Vie associative soutient et accompagne des initiatives associatives et favorise les collaborations
2. Le secteur Formation/ Information/Sensibilisation renforce les connaissances des professionnels par rapport aux diverses thématiques.
3. Le secteur Réseau coordonne les plateformes sur les thématiques de la diversité, la citoyenneté, le français langue étrangère et **l'alphabétisation, ...**
4. Le centre de documentation

Les secteurs administratif et communication **œuvrent de** manière transversale pour un bon fonctionnement du Ce.R.A.I.C. et de son équipe.

## L'évolution des missions vers plus de terrain

Depuis notre ouverture, au Ce.R.A.I.C., nous développons en permanence nos services de première ligne et de seconde ligne\*. Ceux-ci travaillent, en effet, en étroite collaboration pour améliorer la pertinence de leurs services face aux réalités de terrain.

Depuis 1998, le décret qui régit les Centres Régionaux d'Intégration a très vite évolué pour proposer des services, directement aux personnes étrangères. Il y a eu tout d'abord, le service social spécialisé en droit des étrangers et ensuite le service Insertion socio-professionnelle spécialisé en équivalence de diplôme. Dernièrement, en 2014, le service « **Accueil et Parcours d'intégration** » voyait le jour.

Nos compétences professionnelles au Ce.R.A.I.C. ne sont plus à démontrer. Nos secteurs de première ligne ont ouvert 494 dossiers en 2018 et suivis 287 dossiers ouverts antérieurement.

L'attitude bienveillante de notre personnel vis-à-vis des bénéficiaires fait partie intégrante de notre ADN.

Nos services de première ligne font remonter les situations auxquelles sont confrontées les personnes étrangères (discriminations à l'emploi, recherche de formations pour l'apprentissage du français,...). La seconde ligne s'appuie sur ces constats pour proposer des lieux de rencontre, des plateformes pour permettre aux professionnels de faire évoluer les situations grâce à des formations ou des interpellations.

Tout cela nous conduit à vouloir, perpétuellement, améliorer nos pratiques, à intensifier nos collaborations avec d'autres services et partenaires et à clarifier l'interaction entre la première ligne et la seconde, pour offrir, toujours en faveur de nos publics, un service plus précis et au plus près de la réalité de terrain.

*\*En première ligne on retrouve les services d'aide aux personnes, des travailleurs qui sont directement en contacts avec les publics pour lesquelles l'organisme mène ses missions. La première ligne fait remonter en seconde ligne beaucoup d'informations sur les réalités du terrain.*

*La seconde ligne est constituée des travailleurs qui définiront les actions à mener sur base des données collectées, entre autres, par les acteurs de la première ligne en adéquation avec les missions de l'organisme.*

## Un travail d'harmonisation des pratiques

Dans un premier temps, nous voulions rendre « plus clair » le travail de chacun d'entre nous au Ce.R.A.I.C.. Des mots tels que accompagnement, orientation et information, n'avaient pas toujours la même portée, ni la même signification pour chacun d'entre nous.

Et dans un second temps, il nous semblait nécessaire de communiquer nos spécificités avec clarté auprès de notre public qu'il soit bénéficiaire ou partenaire.

En équipe, ce travail de clarification a débuté sur la position de chaque service sur les questions suivantes :

**Quel sens donner au travail d'accompagnement avec les partenaires et les usagers ?**

**Quelle est la spécificité de l'accompagnement d'un « travailleur » social, qu'il soit assistant social ou non ?**

**Qu'entendons-nous, au Ce.R.A.I.C., par les termes : accompagnement, orientation, information, ... ?**

Suite à ce questionnement, un travail de partage et une procédure de mise en commun des propositions a permis de définir les termes qui prétaient à confusion.

Cet échange fructueux a abouti sur un consensus sur les trois verbes d'actions propres au Ce.R.A.I.C. : informer, orienter, accompagner. Par la même occasion, les divers publics concernés ont pu être identifiés.

# Orienter, informer et accompagner, 3 verbes d'actions propres au Ce.R.A.I.C.

## Informer

En fonction de ses missions, des **besoins qu'il relève, des demandes** qui lui sont faites ou des insatisfactions formulées par son public, le professionnel du Ce.R.A.I.C. **renseigne la personne, l'association**

ou le groupe de personnes de **manière descendante au sujet d'une thématique, d'un évènement ou d'une action.**

**Il n'y a pas obligation d'ouvrir** ou de suivre un dossier.

L'information peut être donnée par téléphone, par e-mail, lors d'un entretien ou encore lors d'une séance d'information.



## Orienter

Le professionnel du Ce.R.A.I.C. conseille et/ou dirige vers les services compétents en interne ou en externe en fonction des demandes, des insatisfactions et des besoins formulés par la personne ou décelés par le professionnel. Tout cela étant, toujours, vérifié et concerté avec la personne.

**L'ouverture d'un dossier** peut être nécessaire, mais pas obligatoire.

**Selon l'autonomie de la personne, il conviendra d'adopter un traitement différencié, de lui fournir les coordonnées et/ou toutes les données ou informations, d'accomplir les démarches** vers le partenaire (mail, téléphone).



## Accompagner

**L'accompagnement est un suivi sur la durée à l'initiative de la personne** ou du professionnel en fonction des besoins, avec **ouverture d'un dossier.**

Par accompagnement, on entend : Guider, faire avec la personne, en la suivant plus fréquemment et sur le long terme, que ce soit à sa demande ou sur base obligatoire. **ATTENTION ! Il ne s'agit en aucun cas d'un accompagnement physique** lors de la démarche.

L'accompagnement comporte, aussi, de **l'information et de l'orientation** adéquates, voire des conseils.

Grâce à nos connaissances dans **les divers domaines, tels que l'équi-**

valence des diplômes, le droit des **étrangers, ..., chaque travailleur social ou travailleuse sociale** qu'il ou elle soit assistant-e social-e ou non, met son expérience professionnelle au service de la personne.

**Le type d'accompagnement est lié** aux spécificités du service auquel la **personne s'adresse. Par exemple, pour un dossier d'équivalence de diplôme, la personne constitue elle-même son dossier** suite aux informations fournies par le professionnel. Tandis que pour la demande de nationalité, le dossier peut-être constitué par le professionnel.

Il y a toujours **ouverture d'un dossier.**

Les relais sont différents selon les divers opérateurs mais aussi selon les besoins de la personne elle-même.

Il y a obligation de moyens (tout **mettre en œuvre pour répondre à la demande\***) mais pas de résultat.

**\*ATTENTION !**

**Les moyens mis en œuvre** dépendent des pouvoirs subsidiaires



## Une communication en faveur de notre public

### Fiche pratique

Nos actions, nos publics de première ligne

Disponible sur notre site

Vous souhaitez en savoir plus sur nos spécificités, la fiche **“Nos actions, nos publics”** reprend en synthèse notre manière de travailler. Elle vous permet de mieux cerner nos services de première ligne et nos secteurs de seconde ligne.

Elle est disponible sur simple demande et téléchargeable sur notre site [www.ceraic.be](http://www.ceraic.be)

**Au Ce.R.A.I.C., nous œuvrons** auprès de divers publics. Nous nous donnons pour mission de construire perpétuellement nos projets en synergie avec les citoyens, les associations, les services publics et les pouvoirs politiques pour améliorer nos offres de service sur base de la réalité des personnes étrangères sur notre territoire.

Nous souhaitons redéfinir plus clairement le travail de première et de seconde ligne pour une meilleure harmonisation entre les services et secteurs au Ce.R.A.I.C..

En équipe, nous nous sommes penchés sur les rôles et tâches de chacun auprès de tous nos publics. Nous avons distingué les professionnels, des bénéficiaires/usagers et des partenaires.

**Ce travail entrepris a permis d'adopter, mutuellement, la définition et la compréhension des différents champs du travail social tels que l'information, l'orientation et l'accompagnement.**

Si pour commencer, ce travail se limitait à la recherche de cohérence pour les services de première ligne, nous avons pu constater que même les secteurs de seconde ligne étaient tout autant concernés.

Au final, cette clarification permettra **d'optimiser les collaborations tant en interne qu'en externe et toujours en faveur de notre public.**

**C'est la raison pour laquelle, au Ce.R.A.I.C., nous y consacrons toutes les pages de notre bulletin d'info.**

## Les acteurs : le partenaire, le professionnel et le bénéficiaire

### Le partenaire

Le partenaire est en lien avec le bénéficiaire et le professionnel **dans le cadre de l'accompagnement / l'orientation / l'information.** Il est donc en étroite collaboration avec le réseau et il est invité à :

- ◆ donner un retour en fonction du type de demande (information / orientation / accompagnement) et de la situation de la personne,
- ◆ se tenir au courant des informations nécessaires au suivi de la personne et à la réalisation de **l'accompagnement de celle-ci,**
- ◆ tenir compte des règles de confidentialité (RGPD),
- ◆ établir une « convention partenariale ».

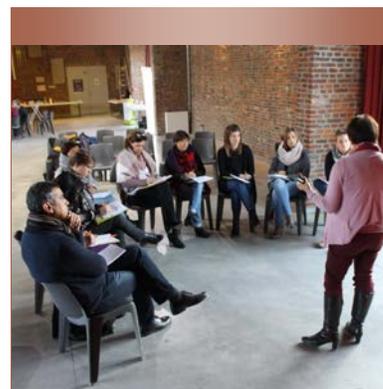
# Le professionnel

Le professionnel assure, dans de bonnes conditions, un accueil professionnel individualisé et bienveillant, quelle que soit la personne et **les situations qu'elle expose.**

- ◆ Il adapte sa méthodologie d'entretien en fonction de la personne **et des situations qu'elle rencontre.**
- ◆ Il adapte son intervention en fonction de la demande de la personne et de ses propres missions (répond à la personne, en totalité ou en partie).
- ◆ Il propose un service individualisé en étroite collaboration, si nécessaire, avec les autres services (**accueil, orientation, ...**) et partenaires.
- ◆ Il s'adapte aux besoins du public, en tenant compte de sa réalité (timing, locaux à disposition, etc.).
- ◆ Il travaille au service des personnes étrangères, mais reste néanmoins accessible à toute autre personne qui en fait la demande (**personne d'origine étrangère, sans papiers, belge**).
- ◆ Il indique, dès que possible, la **nature de l'entretien à la personne** (information, orientation ou accompagnement).
- ◆ En cas d'information ou d'orientation, il atteste de la prise en charge de la demande via l'envoi d'un accusé de réception (par mail).
- ◆ En cas d'accompagnement, il réalise un feedback auprès du partenaire ou collègue au sujet de la prise en charge de la personne.
- ◆ Dans ses liens avec tout autre collègue, partenaire ou collaborateur, il transfère les informations

**nécessaires avec l'accord de la personne, pour garder une cohérence au niveau du suivi (niveau de français, attestations diverses, ...).**

- ◆ Il noue des contacts avec le partenaire, afin de savoir où en est la personne.
- ◆ Il se forme en continu afin d'être compétent dans les différents domaines concernés par son **accompagnement et d'offrir le meilleur service possible.**
- ◆ Il a connaissance que chaque organisme a ses propres règles de fonctionnement (CPAS, FOREM, pouvoirs subsidiaires,...)
- ◆ Il est attentif aux sanctions éventuelles lors de partage d'informations entre partenaires, sous le respect du RGPD.



*Rencontre lors du Plan Local d'Intégration (PLI) avec les acteurs locaux de la Wallonie Picarde*



## Notre vision

Dans la perspective d'un mieux vivre ensemble, nous visons à plus d'égalité dans une société où toute personne, qu'elle soit d'ici et d'ailleurs, jouirait des mêmes droits et d'une même citoyenneté.

## Notre mission

Nous nous donnons pour mission de construire ce vivre ensemble en synergie avec les citoyens, les associations, les services publics et les pouvoirs politiques

## Nos valeurs

Citoyenneté / Diversité / Egalité / Humanité par le dialogue

Nous menons nos actions dans le respect et la promotion de nos valeurs dans tous les domaines de la vie quotidienne et politique: insertion socio-professionnelle, culture, santé, enseignement, sociojuridique, social,...

[www.ceraic.be](http://www.ceraic.be)

064/23.86.56

# Le bénéficiaire / l'utilisateur

Le Ce.R.A.I.C. est ouvert à tous, il dispense des services au public **sans distinction et il s'adapte aux demandes** de la personne.

Le bénéficiaire est une personne qui adresse une demande à nos services et/ou secteurs.

La prise en charge de la demande est faite en fonction du type de demande.

- ◆ La personne bénéficie soit d'une information, d'une orientation ou d'un accompagnement.
- ◆ Elle est toujours informée de la nature de l'entretien (information, orientation ou accompagnement).
- ◆ Elle comprend la spécificité du service qu'elle contacte, s'adapte aux horaires et à la réalité de terrain des professionnels (ex: lieux).
- ◆ Elle souhaite obtenir un suivi optimal de façon bienveillante et efficace en cas d'information et d'orientation.
- ◆ Elle obtient des informations de qualité et une orientation la plus adéquate possible, en cas d'accompagnement.
- ◆ Elle obtient un suivi / un soutien,

dans les démarches liées à sa demande (ex: administratives).

- ◆ Le professionnel, obtient une réponse le plus rapidement possible à ses questions, s'attend à recevoir des documents écrits d'information, d'orientation, d'accompagnement.
- ◆ Il accompagne les personnes analphabètes pour compléter les dossiers.

Le bénéficiaire est en demande de cohérence, lorsque plusieurs professionnels sont concernés au niveau du suivi. Dans ce cas, il est bon de veiller à ce que le bénéficiaire n'ait pas à se répéter.

**Attention: transfert d'informations avec accord de la personne (secret professionnel et RGPD).**

Pour que la personne bénéficiaire se sente bien suivie, un échange entre les différents services est recommandé pour éviter d'entreprendre les mêmes démarches.

Recommandations pour le professionnel et le bénéficiaire

**Le professionnel s'adapte aux besoins** du public, en tenant compte de sa réalité (timing, lieu,...).

**Le public doit également s'adapter** aux horaires des services.

Entre professionnels au Ce.R.A.I.C., **Il est utile de rappeler qu'un professionnel accomplit souvent plusieurs tâches**, cela demande de la polyvalence et du temps.



## Et la seconde ligne ? Une de ses spécificités : l'animation

Ce travail de clarification des actions de première ligne étendu à la seconde ligne a mis en évidence que quel que soit le service ou le secteur, **l'information** est du ressort et de la responsabilité de chacun. Chaque **membre de l'équipe est amené à être confronté à une demande d'information**. A chacun d'y répondre ou d'orienter vers les collègues en interne ou vers les partenaires qui pourront satisfaire cette demande.

En ce qui concerne **l'accompagnement qu'exercent les services de seconde ligne**, il répond à un cahier des charges propre à la mission qui leur est assignée. En voici quelques exemples:

- l'accompagnement de projets dans le contenu et/ou la logistique,
- l'accompagnement d'une association vers sa structuration administrative et juridique,

- l'accompagnement d'une structure pour la réalisation d'une formation clé sur porte.

Cet accompagnement peut aussi concerner des groupes déjà constitués comme par exemple les membres d'une même association ou d'un groupe à projets.

Dès lors, cela nécessite des compétences en animation, que chaque collègue se doit de développer s'il souhaite interagir dans ce type d'accompagnement.

Par animation, on sous-entend l'animation de séance d'information ou de sensibilisation mais aussi de la formation.

Vous l'aurez compris, au Ce.R.A.I.C. nous vous proposons un catalogue de Formation, de séances d'Information et de Sensibilisation traitant des thématiques suivantes : interculturelité, diversité, accueil et droits des



Un travail d'équipe

personnes étrangères et d'origine étrangère, actualité, et aussi le monde de l'asbl.

Cette brochure s'adresse à

- Toute personne en contact avec les personnes étrangères ou d'origine étrangère,
- Toute personne étrangère elle-même et
- à tout citoyen.

Ce catalogue est disponible sur notre site. Aussi, l'équipe du Ce.R.A.I.C. est à votre disposition pour toute Information, Orientation, Accompagnement,



ACCOMPAGNER

ORIENTER



INFORMER



Ce.R.A.I.C. asbl

Rue Dieudonné François, 43  
7100 LA LOUVIERE

Tél. : 064/23.86.56  
Fax : 064/26.52.53  
E-mail : info@ceraic.be

www.ceraic.be  
N° entreprise : 448.445.450

Accueil 064/23.86.56

Accueil et parcours  
**d'intégration**

Numéro vert : 0800/399.04

Alexandre Compere  
0498/17.81.16  
(Communes brunes)

Estelle Debeer  
0498/17.81.11  
(Communes jaunes)

Cornelia Apetrei  
0496/51.32.00  
(Communes bleues)

Pour tout le territoire:  
Service social  
Claude Giovanardi  
0494/35.41.30

Emilie Marino  
0479/42.22.37

Service équivalence  
des diplômes  
Rachid Talbi  
0498/17.81.18

## Notre public au centre de notre action

**Mettre la personne au cœur de notre action** reste essentiel pour mener à bien nos missions. Le souhait du Ce.R.A.I.C. est de viser l'autonomie des personnes et d'intervenir en conséquence, sans tomber dans le contrôle.

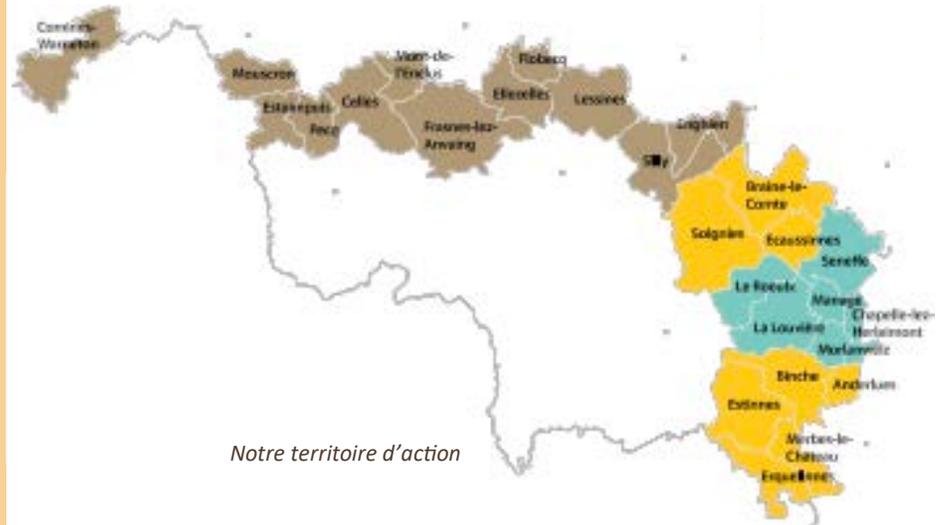
Les échanges en équipe pour clarifier ces termes utilisés quotidiennement, nous ont permis de nous questionner sur nos pratiques, de les remettre en question parfois, et de toute façon, de les faire évoluer.

L'avantage de ce travail d'échange, de communication sur les spécificités de chaque service est de favoriser l'approche globale de la personne, que celle-ci n'ait pas, par exemple au sein du Ce.R.A.I.C., à devoir ré-exposer toute

son anamnèse lors de chaque rencontre.. L'idée est de répercuter cette pratique dans le travail mené avec les partenaires.

L'équipe du Ce.R.A.I.C. s'engage à entreprendre ce travail de communication auprès de son réseau afin d'atteindre l'objectif d'optimisation des collaborations en plaçant, en permanence, la personne bénéficiaire au centre de la concertation. Il s'agit de communiquer ce premier jet, mais également de poursuivre la réflexion avec l'ensemble des partenaires afin de la faire évoluer.

**Ensemble, d'ici et d'ailleurs,  
construisons une même citoyenneté**



Notre territoire d'action