



# Employment 4 Inclusion

**10.2 –**

**MODELE INTERACTIF ET MOOCs**

**EN FAVEUR DE L'INCLUSION**

**PROFESSIONNELLE DES MNAR**

Ce projet (2019-1-ES01-KA204-065510) a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication ne reflète que le point de vue de l'auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

### Organisations partenaires :



### Retrouvez-nous ici :

[www.employment4inclusion.eu](http://www.employment4inclusion.eu)

 @employment4inclusion31

 @employment4inclusion

# INTRODUCTION

## MOOC :

Le modèle interactif suivant introduira 5 zones de conseils qui collectivement contribueront à l'intégration des MNAR dans le marché du travail.

Dans toutes les zones de counseling, notez la phrase : « Maintenant, c'est votre tour », où il vous sera demandé de participer activement et de réfléchir aux connaissances présentées.

Pour conclure chaque chapitre, veuillez répondre aux questions « vérifier la réponse », afin de vous assurer que vous avez bien compris le contenu.

## Groupe-cible

Le modèle interactif E4I est pertinent pour tous les professionnels qui travaillent à soutenir l'inclusion sociale et professionnelle des MNARs, y compris, mais sans s'y limiter:

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant dans l'inclusion sociale des MNAR

Bien que tous les professionnels travaillant avec les MNAR puissent trouver tous les modules suivants pertinents, certains modules peuvent être plus pertinents pour certains groupes de professionnels. Il est donc spécifié dans chaque module, pour quel groupe cible le module est jugé le plus pertinent.

## Langue

Le modèle interactif E4I est disponible dans les langues suivantes : anglais, espagnol, Français, italien, grec et danois. Une partie du contenu mentionné dans les MOOC individuels (méthodologies originales, outils, modèles, modèles, etc.) peut être dans la langue d'origine et n'est pas traduite en raison de la limitation de ressource dans le projet E4I.

## INDEX:

<b>ZONE DE CONSEIL 1 :</b> <b>CONCEVOIR L'INTERVENTION</b> .....	<b>6</b>
<b>ZONE DE CONSEIL 2:</b> <b>FORMATION</b> .....	<b>25</b>
<b>ZONE DE CONSEIL 3:</b> <b>EMPLOI</b> .....	<b>39</b>
<b>ZONE DE CONSEIL 4:</b> <b>SYNERGIES POUR LA PARTICIPATION SOCIALE</b> .....	<b>71</b>
<b>ZONE DE CONSEIL 5:</b> <b>PARTICIPATION SOCIALE</b> .....	<b>91</b>
<b>ZONE DE CONSEIL 6 :</b> <b>SUIVI</b> .....	<b>139</b>



# ZONE DE CONSEIL 1 :

## CONCEPTION DE L'INTERVENTION

### Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

Fournir aux opérateurs sociaux et aux professionnels travaillant avec les MNAR les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires pour concevoir des interventions

Guider les opérateurs dans la conception d'une intervention pour les MNAR

Connaissance approfondie de la conception et du craton d'Individualiser le parcours socio-éducatif

Identifier les compétences et les aptitudes nécessaires ainsi que les méthodologies pour mener à bien des parcours d'inclusion socio-économique pour les MNAR

Prendre conscience des différences et des obstacles culturels et avoir des stratégies pour les surmonter

### Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseiller en emploi
- Professeurs de langues
- Conseiller juridique
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR

Il est cependant particulièrement pertinent pour les professionnels suivants, qui pourront utiliser les outils directement dans leur travail quotidien.

- Éducateurs
- Médiateurs interculturels
- Travailleurs de projet
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant dans des communautés accueillantes et un projet d'intégration

<b>Longueur et effort</b>	
	<b>Temps (heures et minutes)</b>
<b>Le matériel de lecture</b>	<b>2 heures</b>
<b>Les exercices</b>	<b>1 heure</b>
<b>Le matériel vidéo/audio</b>	<b>7 minutes</b>
<b>L'auto-évaluation</b>	<b>10 minutes</b>
<b>Le MOOC au total</b>	<b>3 heures 17 minutes</b>

## **Index des chapitres de cette zone de conseil**

Introduction

Chapitre 1 : Comment planifier et planifier des interventions efficaces

1. Quelques prémisses de base pour commencer
2. Les domaines d'intervention du travail professionnel avec les MNAR
3. Les caractéristiques du travail professionnel avec les MNAR
4. Maintenant, c'est à votre tour

Chapitre 2: Compétences interculturelles: connaissances sur la culture et la communication interculturelle

1. Esquisse d'un premier entretien : quelques hypothèses
2. Gestion et cadre de l'entretien
3. Analyse du contexte d'origine
4. Maintenant, c'est à votre tour

Chapitre 3 : Plan individuel d'intégration socioéconomique

1. Comment soutenir le projet socio-éducatif
2. IEP : différentes phases du modèle
3. Bilan des compétences
4. Développer les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail
5. Maintenant, c'est à votre tour

Conclusion

Test d'auto-évaluation

## INTRODUCTION

La conception et la planification avec et pour les MNAR présentent des caractéristiques et des paramètres complètement différents parce que les besoins et les motivations de la personne sont différents. La perception même des besoins de formation est influencée par des problèmes contingents de nature « primaire », souvent d'urgence, liés au logement, à la recherche d'un emploi qui garantisse à la fois un soutien financier et la permanence des conditions nécessaires au renouvellement du titre de séjour. Mais chaque type d'intervention, indépendamment des contingences et forme la diversité inhérente des histoires et des individualités impliquées devrait, pour être efficace, garder un objectif fixe, c'est-à-dire : (re)conquérir et/ou maintenir l'autonomie.

Par conséquent, quel que soit le type d'intervention, celle-ci doit graviter autour du concept d'autonomisation – en tant que processus individuel et organisé – grâce auquel les individus peuvent reconstruire leur capacité à choisir et à planifier et retrouver la perception de leur propre valeur, de leur potentiel et de leurs opportunités.<sup>1</sup>

Dans la planification de chaque intervention, il est également nécessaire de prendre en compte la personne dans sa complexité (en termes de droits et de devoirs, d'attentes, de caractéristiques personnelles, d'histoire personnelle, de contexte culturel et politique d'origine, etc.) et ses besoins. Le type d'approche souhaité est holistique, visant à prendre en charge la personne seule dans son intégralité à partir de l'identification et de la mise en valeur de ses ressources individuelles.

Pour que cette approche puisse être poursuivie, il est nécessaire que les professionnels travaillant avec les MNAR acquièrent des compétences importantes, comme nous en apprendrons plus au paragraphe 3, dans lequel nous dresserons un profil approprié de ce professionnel.

En effet, la mise en place d'interventions efficaces nécessite la participation de compétences et d'aptitudes hétérogènes, compétentes et qualifiées. Selon l'approche holistique mentionnée ci-dessus, il serait approprié de fournir une équipe multidisciplinaire et interdisciplinaire, avec des compétences, des rôles et des méthodes d'organisation qui peuvent répondre positivement aux besoins de l'utilisateur dans sa complexité. De cette manière, les réponses apportées aux besoins individuels deviennent des éléments de connexion d'une voie unique d'inclusion sociale, ainsi que de soutien et de réadaptation dans le cas de personnes présentant des vulnérabilités spécifiques.

---

<sup>1</sup> Le concept d'autonomisation est conçu comme le processus de gagner sa liberté et pouvoir pour faire ce que vous voulez ou de contrôler ce qui vous arrive à vous et dans votre vie et de faire valoir vos droits . Il s'agit de donner à quelqu'un davantage de confiance et/ou de force pour faire quelque chose, souvent en leur permettant d'accroître leur contrôle sur leur propre vie ou situation.

## CHAPITRE 1 : COMMENT PLANIFIER/ORGANISER UNE INTERVENTION EFFICACE

### 1. Quelques prémisses de base pour commencer

Dans ce paragraphe, nous allons essayer de souligner quelques prémisses de base pour ceux qui abordent un emploi avec les MNAR, quel que soit leur rôle. Ces prémisses sont à la base de ce que l'on appelle l'« approche interculturelle ». Voyons de quoi il s'agit.

Il a été dit que pour concevoir des interventions efficaces, il est nécessaire d'«accueillir» l'utilisateur dans sa complexité en respectant sa vision du monde, son système de valeurs et ses besoins, en s'émancipant de tout modèle social, en créant les conditions permettant aux utilisateurs de se définir le modèle le mieux adapté à la satisfaction de leurs propres besoins. Essayons de voir quelles sont les premières étapes:

1. **Décentralisation**<sup>2</sup>: prendre ses distances avec soi, réfléchir sur soi-même, comme sujet qui porte une culture et des sous-cultures auxquelles s'intègrent les modèles professionnels et les normes institutionnelles. La meilleure connaissance de soi, de son identité sociale et culturelle est la première étape pour faire ressortir la relativité nécessaire de ses points de vue.

2. **Passer au crible les prémisses implicites**: par prémisses implicites, nous entendons une série très dense de règles comportementales acquises par l'expérience, maintenant acceptées comme évidentes et prises pour acquises et ne faisant plus l'objet d'une réflexion. « Cela a toujours été comme ça » - nous nous disons - en prenant nos hypothèses pour des preuves scientifiques. Ce sont ces preuves que nous devons passer au crible le tamis du doute, lorsque l'on entre en contact avec différentes cultures. Cela signifie nécessairement renoncer à ses propres prémisses implicites pour se glisser dans celles de l'autre. Il s'agit d'exercer, de former la capacité à gérer les différences, en commençant par prendre conscience de la nature des cadres avec lesquels nous sommes entrés en contact et/ou en contraste.

Une fois la décentralisation réalisée et nos croyances passées au crible, nous sommes enfin prêts à **entrer dans le système de l'autre**.

3. **Pénétration dans le système de l'autre**: entrer dans le système de l'autre implique une approche empathique et une aptitude remarquable à l'ouverture. Comment s'y rendre ?

- **Je reste informé**: je collecte des informations sur d'autres cultures et sur différents systèmes, pas tant pour obtenir des réponses, mais pour apprendre à poser les bonnes questions.

---

<sup>2</sup> Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. La santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92

- **J'écoute** : une écoute globale qui, avec une attitude exploratoire, évite les interprétations immédiates, remettant plutôt en question le sens de l'utilisation de tous les codes – verbaux, non verbaux, symboliques.

Par conséquent, il convient de prêter attention à:

- proxémiques,
- l'utilisation de l'espace (comment les gens se rapportent les uns aux autres),
- proximité physique
- posture, mouvements du corps - tension/relaxation, gestes, hochements de la parole (renforçant ou non le contenu verbal)
- expressions faciales (révélant des émotions, des sentiments, des rires, des sourires, des mouvements oculaires),
- le regard (partie intégrante de l'expression globale du visage),
- aspects paraverbaux du langage (qualité de la voix: tonalité, cadence, caractéristiques temporelles, vitesse).

Cadre : structurer l'ESPACE d'écoute en fonction de la confidentialité, de l'intimité et de la confiance.

## **2. Les domaines d'intervention des professionnels travaillant avec les MNAR**

1. *Les zones d'urgence, premier et deuxième accueil*: Hotspots, premiers et deuxièmes centres d'accueil pour migrants, réfugiés et demandeurs d'asile ;
2. *Zones administratives* sont : bureaux d'immigration, guichets uniques, guichets publics des autorités locales, OPR, bureau d'enregistrement, bureaux d'État, bureau à domicile, Institut national d'assurance, divers bureaux d'information ...
3. *Espace de sécurité publique*: préfecture de police, préfecture, bureaux de sécurité publique étrangers...
4. *Espace judiciaire*: tribunaux(pour mineurs), prisons (pour mineurs), services de rééducation pour mineurs...
5. *Formation, orientation et domaine de travail*: centres d'offre d'emploi, entreprises et services commerciaux, services municipaux d'orientation professionnelle, syndicats, établissements de crédit, bureaux de poste.
6. *Espace santé et assistance*: hôpitaux (départements de gynécologie et d'obstétrique, pédiatrie, oncologie, maladies infectieuses...), premiers secours, cliniques mortuaires, (familiales, pédiatriques...), services sociaux et de santé, services de santé mentale, centres de santé des femmes immigrées et de leurs enfants, centres d'ethnopsychiatrie...
7. *Espace social*: bureaux et antennes d'immigration publique, services sociaux, centres d'accueil et communautés, centres pour mineurs, protection civile, médiateurs de rue et de proximité, article 18, social privé, coopératives et associations promouvant des projets d'intégration socioculturelle, protection civile...
8. *Espace éducatif et scolaire*: écoles de tous types et niveaux, services éducatifs et culturels, centres et coopératives pour le travail éducatif et social de rue, centres d'éducation des adultes
9. *Espace culturel*: bibliothèques publiques, musées, centres interculturels, associations culturelles pour la mise en valeur du paysage et du patrimoine environnemental...

### **3. Les caractéristiques du travail professionnel avec les MNAR**

Quel que soit le domaine d'intervention dans lequel le professionnel opère, il est essentiel qu'il soit en mesure de :

- répondre de manière qualifiée aux besoins des bénéficiaires
- préparer un calendrier des interventions
- interagir avec le contexte local – le réseau de services et en tant que communauté urbaine

Mais surtout, un bon professionnel travaillant avec les MNAR devrait être guidé dans chaque intervention par certains éléments fondamentaux jusqu'à ce qu'ils deviennent une véritable attitude.

Nous entendons par là : **l'empathie, l'intentionnalité, la responsabilité** dans une attitude constante pour la recherche qui présuppose le refus de réponses préemballées qui seraient mal adaptées au caractère unique de l'expérience migratoire et des attentes futures.

- **Empathie**: la capacité, non seulement d'être ouvert à ce que l'autre communique (même par le non-verbal) mais aussi de s'identifier partiellement à son monde subjectif sans préjugés ni fermetures; elle permet une acceptation authentique et sans jugement qui est la condition préalable de tout acte éducatif et correspond au besoin de chacun d'être accueilli, connu et reconnu.
- **Intentionnalité**: une autorité à mettre au service de l'utilisateur, comme une initiative empathique à travers laquelle le professionnel est guidé dans les différentes interventions par les besoins, les attentes et les désirs des utilisateurs.
- **Honnêteté et humilité**: Humilité dans l'accueil de la « richesse » qui vient de la rencontre avec l'autre ; Honnêteté non seulement dans le respect des règles organisationnelles de chaque action: tout, du premier entretien aux interventions ultérieures de soutien et d'orientation, est toujours inscrit dans une relation dont, en tant qu'opérateur, j'ai la **responsabilité** de prendre soin et de prendre soin. (Salonia, 2013).



#### 4. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: ANALYSE DU FILM SAMBA

##### 1. Visionnage d'une scène du film « Samba »

Regarder la vidéo

##### 2. Sur la base du visionnement de cette scène, nous analyserons le dialogue entre Samba (candidate) et Alice (assistante sociale).

**ALICE :** Bonjour, tout va bien ?

**SAMBA :** Oui, merci. Eh bien, alors quoi?

**ALICE :** C'est exact. « Alors quoi ». Je me suis renseigné et j'ai vu que vous avez obtenu un arrêté d'expulsion, donc vous ne pourrez pas demander de permis de séjour avant un an, en attendant nous vous conseillons d'être le plus discret possible : il faut éviter les inspections, éviter les gares, les grandes gares comme Chatelet...

**SAMBA :** ... aéroports, marcher sur le passage à niveau zébré, payer le billet de métro, je sais. Je l'ai compris. Mais où est la solution ?

**ALICE :** D'accord, alors... la solution est de soumettre une autre demande. D'accord...

**SAMBA :** Combien de temps jusqu'à ce que je puisse?

**ALICE :** Je vous l'ai dit. Pas avant un an.

**SAMBA :** OK. Et que puis-je faire au cours de cette prochaine année, exactement?

**ALICE :** Évitez les gares.

**SAMBA :** Vous vous moquez de moi ?

**ALICE :** Non, je ne le suis pas. Il est normal de devoir passer par une période de transition.

**SAMBA :** Transition ? Quoi, vous pensez que je peux juste rester à la maison et regarder les mouches? Je dois avoir peur d'un uniforme? L'autre jour, je tremblais devant un facteur! Comment puis-je travailler? Comment diable suis-je censé payer le loyer? Il y a des gens qui dépendent de moi. Êtes-vous là pour m'aider ou non? !

**ALICE :** Hé, arrêtez! Je vous interdis de crier comme ça ! Je peux aussi élever la voix! Je veux dire, qu'en pensez-vous? Qu'il est facile pour moi d'écouter toutes vos histoires, de parcourir tous vos journaux? « Il me manque ceci, j'ai besoin de ça... J'habite ici, oh pas d'attente, j'y vis... ». Vous avez besoin de vous calmer, vous l'avez? « Parce que je suis fatigué, vraiment fatigué. Je l'ai? Et puis encore une fois, qui la baise vous a demandé quoi que ce soit? J'en ai marre ! D'accord? J'en ai marre ! F\*\*ing f\*\*k! Tu m'as énervé! F\*\*k!

##### 3. Réflexion guidée

1. Selon vous, que manque-t-il à cette scène ?
2. Comment jugez-vous les réponses et les manières d'Alice ?
3. Qu'est-ce que vous changeriez ?
4. Répondent-ils aux exigences de Samba?
5. Comment jugez-vous l'attitude de Samba ?
6. Qu'est-ce que vous changeriez ?

## CHAPITRE 2 : COMPETENCES INTERCULTURELLES SUR LA CULTURE ET LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

### 1. Esquisse d'un premier entretien : quelques hypothèses

Dans la relation d'aide, les entretiens individuels avec les utilisateurs sont l'un des outils les plus utilisés. L'entretien individuel ne devient un outil utile que s'il est bien structuré et s'il est taillé sur mesure pour son objectif, en assurant les éléments essentiels :

- le réglage
- l'approche et le contexte,
- les techniques de communication et de relations.

L'entretien est généralement défini comme une technique d'observation et d'étude du comportement qui vise à comprendre et à aider le sujet. Nous trouvons deux personnes qui mettent en scène une culture. En fait, même les professionnels, eux-mêmes porteurs de culture, met en scène leur système de valeurs et de normes dans l'interaction avec l'utilisateur. L'approche interculturelle implique donc de reconnaître qu'il y a deux acteurs et non un seul, qui partagent un accord commun, un objectif final à atteindre et un climat à construire minute par minute. La première condition qui nous permet de donner de la voix à cette expérience est l'adaptation et la résonance. Il est nécessaire de sacrifier une partie de ses propres expériences pour s'accorder sur l'autre (adaptation), si les deux sujets opèrent cette attitude alors la résonance est activée, nous sentons que nous sommes connectés l'un à l'autre.

L'entretien vise à :

- lire les besoins et les attentes, reconstruire la biographie et l'expérience de la personne;
- définir les hypothèses pour la construction du projet personnalisé;
- préparer un dossier personnel, contenant les données personnelles du bénéficiaire et toute autre information et/ou documentation qui, immédiatement ou ultérieurement, peut être utile pour préparer un plan d'intervention personnalisé.

### 2. Gestion et cadre de l'entretien

Pour que l'outil d'entretien fournisse les résultats attendus, il est important de garder à l'esprit qu'il existe des attitudes et des méthodes qui risquent de compromettre la relation de confiance. Le professionnel travaillant avec les MNAR doit se poser de manière à ce que les questions posées ne ressemblent jamais à un interrogatoire, avec des pauses et des interruptions qui permettent de recueillir les pensées, de réfléchir et d'effrayer les idées; envisager la possibilité de mettre fin à l'entretien, de la reporter à une date ultérieure. Lors de l'entretien, la position d'écoute et d'attention du professionnel est très essentielle, et de la même manière, vous devez faire attention aux commentaires sur ce qui est entendu, les attitudes, ainsi que les impulsions de compassion ou d'encouragement qui doivent nécessairement être mesurées et adaptées à la personne et au moment spécifique.

Lors de la mise en place d'une structure d'entretien idéale, trois macro-domaines peuvent être identifiés à l'égard desquels gérer la rencontre avec la personne :

1. la présentation du contexte et de l'opérateur;
2. la clarté en ce qui concerne les objectifs de l'entretien;
3. le retour de l'entretien (compris comme l'amélioration de ce que la personne a dit, également par le choix de mots à l'appui de ce qui a été dit) et l'ouverture vers l'avenir.

Le professionnel qui travaille avec le MNAR doit tenir compte des éléments suivants:

4. la biographie de la migration (les raisons, le passé, les expériences, le choix);
5. le voyage depuis le pays d'origine et toute expérience traumatisante, a également vécu dans le pays d'arrivée;
6. les relations familiales, affectives et amicales dans leur pays d'origine;
7. Aspects psychosociaux et sanitaires en Italie (comment et où il vit ou a vécu en Italie; la communauté et les connaissances de référence; l'état émotionnel; les attentes; les besoins);
8. les perspectives

Pour que l'entretien fournisse autant d'éléments que possible à l'exploitant, des mesures spécifiques doivent être prises en compte, telles que:

9. assurer un environnement protégé pour protéger la vie privée de la personne;
10. présence du médiateur (le cas échéant et choisi en fonction du sexe de la personne interrogée) neutre mais empathique ;
11. expliquer le but de l'entretien et la façon dont elle est menée;
12. permettre au bénéficiaire de prendre des pauses ou des interruptions (à tout moment) et d'éviter de répondre à certaines questions;
13. En posant des questions, choisissez un rythme qui ne reproduit pas, mentalement, un climat d'interrogation ;
14. éviter, dans la mesure du possible, d'insister sur des thèmes ou des parties de l'histoire qui pourraient mettre la personne en mesure de revivre un sentiment douloureux et dévastateur de honte par rapport à ce qui s'est passé ou qui pourraient reproduire une situation de violence psychologique.

Plusieurs éléments culturels et psychologiques doivent nécessairement être pris en considération, afin de créer un climat de réciprocité comme prémisses fondamentales pour l'avancement des prochains entretiens et pour la relation de confiance entre le professionnel et le bénéficiaire.

Parmi les éléments de nature purement culturelle :

15. la langue;

16. le degré d'éducation. L'opérateur devrait utiliser une langue appropriée au bénéficiaire, y compris en ce qui concerne sa scolarité antérieure et sa connaissance de la langue italienne.

Le professionnel travaillant avec les MNAR, en effet, peut être confronté à des bénéficiaires ayant des antécédents très différents: de la personne analphabète à ceux qui ont obtenu un diplôme ou une formation post-universitaire dans le pays d'origine et / ou de transit.

17. identité religieuse et politique.

18. l'identité ethnique.

Ce dernier élément est représentatif de la culture d'un groupe particulier, dans lequel les significations et les valeurs spécifiques de leur identité ethnique sont partagées et à l'égard de laquelle la perception même d'un événement traumatique peut prendre un sens différent de celui d'autres cultures.

*Le cadre de l'entretien :*

Le cadre dans le contexte d'une relation d'aide est un lieu qui accueille la relation dans son déploiement spatio-temporel, lié par des règles qui déterminent les rôles et les fonctions des personnes impliquées, conditionnant positivement leur action.

Le cadre est donc le lieu physique et émotionnel où se construit la relation avec le bénéficiaire. Un environnement accueillant, qui transmet sérénité, respect et confiance, représente un élément irremplaçable pour une relation d'aide positive avec le MNAR. Les rencontres entre l'opérateur et le bénéficiaire doivent être planifiées et structurées en fonction des différentes phases de l'accueil qui suivent, mais il est également possible de créer des « espaces informels et improvisés », en dehors du cadre défini. L'opérateur doit être capable d'être flexible et ouvert pour rechercher des espaces de réunion à l'extérieur de sa chambre / bureau. Souvent, d'une rencontre informelle et non planifiée peuvent émerger des éléments qui renforcent la relation de confiance et/ou des contenus qui enrichissent le projet personnalisé d'accueil intégré.

Voir aussi les meilleures pratiques 34 - Gestion des réunions initiales avec les réfugiés : quelques lignes directrices : <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

### **3. Analyse du contexte d'origine**

Tous les opérateurs travaillant dans le domaine de l'accueil et de l'intégration, plutôt que d'avoir une connaissance approfondie des pays d'origine des bénéficiaires, doivent être émus par une curiosité constante en ce sens, afin de construire, au fil du temps, une compétence interculturelle. Il faut donc se donner du temps, car la décentralisation de soi est un processus d'apprentissage qui nécessite un temps de maturation progressif. Et il faut aussi accepter qu'il y a toujours une partie de malentendus et d'approximations de sens et que ceux-ci doivent être considérés comme une composante inévitable de l'autre.

Aux fins de l'analyse du contexte d'origine, au moins trois entretiens ciblés doivent être organisés.

1. Sur les aspects géographiques du lieu d'origine par la méthode de géolocalisation sur Google Earth / Maps / etc., identifier, si possible, le lieu exact du domicile du bénéficiaire et commencer à acquérir des informations spécifiques au niveau territorial, social, politique etc. ;
2. Sur l'aspect ethnique/anthropologique, principalement axé sur les caractéristiques de la vie sociale: hiérarchies, aspects économiques, sociaux, politiques, langues, groupes ethnolinguistiques, contrastes sociaux sur les différents domaines.
3. Relations familiales approfondies, cercle amical, connaissances sociales, politiques, religieuses, etc., en essayant de trouver toutes les informations sur les relations sociales, les hiérarchies, les organisations présentes sur le territoire à l'ecclésiale, sociale (ONG), politique, militaire, etc., avec laquelle la famille a des relations ou dont elle connaît l'existence;

**Des fiches pays utiles sont disponibles à l'adresse suivante :**

**<https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d3>**



### 3. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR

#### Introduction

Le choc culturel est la phase dans laquelle l'individu ressent les différences culturelles plus ou moins nombreuses qui vont fragiliser l'image de lui-même, sa « personnalité de base ». Le choc culturel fait référence à des phénomènes allant d'une simple irritabilité à un état psychologique de panique ou de crise. Ce choc est particulièrement évident dans le contexte d'une culture autochtone (langue seconde), alors qu'il est minime dans un contexte non naturel (langue étrangère). Le choc culturel est associé à des sentiments d'aliénation, de colère, d'hostilité, d'indécision, de frustration, de tristesse pour la distance de la maison. Cela est dû aux différences par rapport à sa propre culture, qui ne sont souvent pas comprises. De telles différences peuvent conduire à la répression, à l'isolement de régression et au rejet. Certains sujets arriveront paradoxalement à ne chercher le contact qu'avec des personnes du même milieu culturel.

Les relations interculturelles peuvent souvent provoquer la peur et la tension en nous parce qu'elles peuvent conduire à remettre en question nos croyances et nos valeurs. C'est précisément pour cette raison que la relation interculturelle pourrait être perçue comme un problème, comme une source de conflit, et donc évitée. Dans ce cas, le sujet qui décide de ne pas interagir avec la diversité culturelle, est plus enclin à analyser le différent à travers les catégories mentales rigides de sa propre culture, produisant ainsi une image de l'autre qui est subjective, imprégnée de préjugés et de stéréotypes.

Les exercices proposés ne visent pas à enseigner la compétence interculturelle mais à solliciter une aptitude à participer à l'observation des différences culturelles

1. [Regardez la vidéo n.1](#)
2. [Regardez la vidéo n.2](#)
3. Lire le témoignage « *Blow your nose* » INCIDENT CRITIQUE : « *BLOW THE NOSE* » [Recueilli par : Élan Interculturel, France, 2012]

Culture de la personne qui a vécu le choc :

Une femme française, âgée d'environ 20 ans, expérience de travail en Corée du Sud en tant qu'enseignante Française dans une école militaire. Elle a déjà enseigné à l'étranger, en particulier en Inde, dans les zones urbaines et rurales. Elle aime les échanges culturels et, au moment de son témoignage, elle écrivait des articles pour un journal anglais, où elle a rapporté les gaffes et ses expériences de choc culturel alors qu'elle vivait en Corée.

Culture de la personne qui a « causé » le choc:

Jeunes élèves de l'école militaire. Le narrateur n'avait pas d'informations précises sur le contexte culturel des élèves (au moment du témoignage), mais ceux-ci semblaient avoir un grand sens de l'école militaire. Le narrateur n'avait pas d'informations précises sur les antécédents culturels des élèves (au moment du témoignage), mais ceux-ci semblaient avoir un grand sens du respect des ordres, des hiérarchies et des règles. Bien que l'école soit principalement fréquentée par des hommes, la classe française a été fréquentée par un nombre assez homogène d'hommes et de femmes; les étudiants semblaient montrer beaucoup d'intérêt pour la langue française.

Description de l'événement :

Je travaillais comme professeur de français dans une école militaire, en Corée du Sud. C'était l'hiver, je faisais ma leçon comme d'habitude, quand je n'ai pas pu m'empêcher de remarquer que beaucoup de cadets avaient un rhume et avaient le nez qui coule. Aucun d'entre eux, cependant, n'a essayé de se moucher et tout le temps, ils ont continué à tirer vers le haut avec le nez. Cela m'a un peu gêné et je ne pouvais pas me concentrer. En fin de compte, j'ai sorti un paquet de mouchoirs de ma poche et j'ai essayé de les distribuer aux étudiants. J'ai été surpris quand tous ceux qui en avaient réellement besoin ont refusé de le prendre. J'ai donc continué ma leçon même si leur geste m'a un peu déconcerté. Plus tard, je suis allé voir le commandant (le directeur de mon département) pour lui dire ce qui s'était passé. Il m'a expliqué qu'en Corée du Sud, il est considéré comme impoli de se moucher en public. J'ai eu très honte quand j'ai pu enfin comprendre la réaction de mes élèves.

- Après avoir regardé les vidéos, remplissez le tableau ci-dessous indiquant pour chaque zone sensible à la vidéo abordées pendant la conversation dans les vidéos et ajoutez des observations possibles

Zones sensibles	Vidéo 1	Vidéo 2	Se moucher	Notes
Organisation sociale : Hiérarchies Rôles dévolus aux hommes et aux femmes Autorité Individualisme/collectivisme Rôle de la communauté Famille				
Corporéité/Geste du corps : Rôle du contact physique Hygiène Tabou odeur				
Concept de temps et gestion du temps : Linéaire vs non linéaire				

## CHAPITRE 3 : PLAN INDIVIDUEL POUR L'INCLUSION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

### 1. Comment construire un projet individualisé

Lors du développement d'un projet personnalisé, il peut être utile de se poser peu de questions. Quelles sont les ressources du bénéficiaire (en termes de personnalité, d'attitudes, de compétences et de connaissances, de résilience, etc.)? Quelles sont leurs attentes ? Quels besoins ? Quelles réponses peuvent venir du territoire ? Sur quelles ressources locales pouvons-nous compter? Quels types d'activités/interventions peuvent être mis en place pour répondre aux besoins et aux attentes? Quels sont les délais de mise en œuvre?

Dans la pratique, il se peut qu'il n'y ait pas de format unique ou de modèle universel prédéfini pour l'élaboration du projet personnalisé. Toutefois, il est utile d'avoir une feuille de guide qui peut être sujette à modification si la réunion avec l'utilisateur l'exige. Ce qui est important, c'est que l'outil du projet personnalisé fait ressortir synthétiquement tout le « chemin » de l'utilisateur: sa condition de départ (son passé) et le projet qui est destiné à être poursuivi afin d'atteindre son bien-être et de réaliser son chemin d'indépendance. Il convient donc d'indiquer, répartis entre les différents domaines des services fournis, les objectifs atteints et ceux qui ont été fixés, les interventions et actions réalisées et celles à mettre en œuvre, les délais estimés et la vérification de la réalisation des objectifs. Il y a aussi une section où les commentaires et les considérations des utilisateurs ou des opérateurs eux-mêmes peuvent être ajoutés. Il est également possible de joindre à cet outil tous les documents contenant les décisions prises sur les interventions à effectuer, les résumés des considérations issues des entretiens de vérification, ainsi que des copies de toute la documentation obtenue par l'utilisateur (livret de formation, certificats, demandes officielles, etc.). Afin de promouvoir une approche co-responsable, il est important que les actions et les tâches attribuées à l'opérateur soient clairement définies et celles qui engagent directement l'utilisateur (par exemple, le soutien de l'opérateur dans l'identification des références pour la recherche d'emploi, l'utilisateur procède à la livraison / envoi direct du programme d'études)<sup>3</sup>

### 2. IEP – Projet éducatif individualisé différentes phases du modèle

**Réfléchissons ensemble aux compétences :** la phase de la collecte des histoires personnelles, l'analyse du contexte de l'origine s'accompagne d'une réflexion inévitable sur les compétences en place. Toutefois, les compétences doivent également être contextualisées. En d'autres termes, il existe des compétences valables pour certains profils dans certains pays qui peuvent être insuffisantes ou insuffisantes dans d'autres. Ces analyses reposent donc sur les besoins, en particulier les besoins en matière d'éducation.

**Nous réfléchissons ensemble sur les besoins:** ils sont définis sur la base des caractéristiques et des ressources individuelles, ainsi que des possibilités offertes par le territoire. Par conséquent, ils n'ont pas d'approche « granitique », car ils sont sujets à d'éventuelles modifications au fil du temps, en fonction de l'évolution possible des besoins du bénéficiaire, des résultats des actions partagées et du contexte territorial. En fait, certains besoins peuvent surgir plus tard, car même l'évaluation de ses besoins et la cartographie de ses priorités font partie d'un processus qui demande du temps.

---

3 Manuale Operativo Sprar 2018

Cela joue un rôle important l'observation participante de l'opérateur qui peut apporter à la conscience de l'utilisateur certains besoins qu'ils n'ont pas eux-mêmes été en mesure de verbaliser, peut-être parce qu'ils étaient moins évidents.

Nous définissons les objectifs : une fois les besoins examinés, il sera facile d'identifier les objectifs qui ont une valeur sociale et éducative intrinsèque ou durable ;

**Nous identifions les activités :** à partir des ressources de l'utilisateur (en termes de personnalité, d'attitudes, de compétences et de connaissances), de ses attentes et de ses besoins réels en fonction des réponses qui peuvent provenir du territoire, une série d'activités/interventions qui doivent nécessairement être partagées avec l'utilisateur est esquissée.

**Nous nous donnons un temps:** Comme les activités, le timing doit également être convenu avec l'utilisateur, en gardant toujours à l'esprit le principe de la volonté de l'opérateur

**Nous suivons les progrès et évaluons les résultats avec des processus objectifs d'évaluation et d'auto-évaluation:** À travers des réunions structurées et planifiées, nous examinons, sur la base d'indicateurs déjà précédemment illustrés à l'utilisateur, les progrès possibles ou dans le cas de critiques, les signaux d'involutions ou plus simplement des situations bloquées. Ces moments sont fondamentaux pour la renégociation du calendrier des objectifs déjà fixés ou pour les grandes lignes de nouveaux objectifs. Les situations changent et les gens avec elles, il est donc impensable qu'un projet personnalisé reste linéaire et statique car ce sont les utilisateurs qui le déterminent. La tâche de l'opérateur est de les accompagner d'une étape de leur voyage à une autre ou, plus encore, de surveiller les raisons à la base du problème, si ces changements ne se produisent pas, que la cause soit interne ou externe à la capacité du migrant à progresser vers l'indépendance. Il est nécessaire que le projet personnalisé devienne plus un instrument de l'utilisateur et qu'il se perçoive comme le protagoniste de son propre changement. En discuter avec les opérateurs est fonctionnel pour traquer les domaines dans lesquels ils doivent s'améliorer.

### 3. Bilan des compétences

L'équilibre des compétences peut être géré au moyen de l'outil européen « EU Skills Profile Tool for Third Country Nationals: <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/> ».

En accédant au lien, créez un nouveau profil et commencez à compiler avec le migrant. Vous pouvez enregistrer, générer le pdf et reprendre la compilation ultérieurement en important le profil d'origine.

L'évaluation des compétences doit être constamment mise à jour sur la base des nouvelles informations acquises. Le bénéficiaire doit être en possession du lien et accéder aux identifiants de son propre bilan de compétences afin de pouvoir y accéder et le modifier de manière autonome.

### 4. Développer les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail

Après avoir vérifié les compétences des réfugiés, il est nécessaire de considérer qu'un certain nombre de facteurs pourraient affecter leur volonté réelle de commencer un emploi. Les personnes qui ont subi un traumatisme peuvent avoir besoin du soutien de services sociaux et de santé spécialisés avant de pouvoir accepter un emploi. Une connaissance insuffisante de la langue du pays d'accueil et des différences dans les compétences requises dans les pays d'origine et les pays d'accueil peuvent conduire les réfugiés à devoir développer certaines compétences ou améliorer celles qui existent déjà.

Les réfugiés doivent également connaître les coutumes du lieu de travail dans le pays d'accueil. Dans les cas où les réfugiés ont passé de longues périodes sans travail, leur confiance en eux et leurs motivations, ainsi que leur fiabilité chez leurs employeurs peuvent être affectées négativement.

La langue est l'une des compétences spécifiques les plus importantes à développer dans le pays d'accueil, pour laquelle les réfugiés ont besoin d'aide. Il est important que les possibilités d'améliorer les compétences linguistiques tiennent compte des particularités des réfugiés ayant des besoins spéciaux (en particulier les femmes et/ou les parents célibataires avec des enfants mineurs), des différents niveaux de connaissances, et qu'elles soient disponibles pour tous les niveaux d'alphabétisation des réfugiés. Une fois qu'un niveau de connaissance de base de la langue du pays hôte a été atteint, il devrait être intégré à des cours de langue à orientation professionnelle. Il est prouvé que ce type de formation et de soutien a été particulièrement efficace pour aider les réfugiés à trouver du travail, en particulier lorsqu'ils sont fournis dans l'environnement de travail.

Les réfugiés ayant une expérience professionnelle antérieure peuvent avoir besoin d'informations sur les pratiques spécifiques du pays d'accueil dans leur domaine d'expertise (par exemple, procédures et normes, organisation de la journée de travail, équipements électroniques et programmes informatiques spécifiques, etc.). Pour ce faire, les réfugiés devraient avoir accès à des programmes de formation spécifiques, éventuellement en milieu de travail (comme des stages, des apprentissages, de la formation sur le terrain).

En outre, les réfugiés devraient être aidés à s'orienter parmi les alternatives disponibles sur le marché du travail, proches de leurs compétences ou utiles pour commencer d'autres carrières, lorsque cela est nécessaire. Dans certaines régions, l'existence d'obstacles à l'accès, y compris la nécessité de détenir des licences, des permis ou des autorisations, peut entraîner un emploi à court terme dans un domaine moins pertinent, en attendant l'achèvement du processus d'autorisation.

Voir les feuilles ci-jointes à partir de la page 157 du manuel sprar : <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le module 2. Formation



3. Pour chacune des dimensions énumérées ci-dessous, identifier les indicateurs de changement possibles comme dans l'exemple

<b>Taille</b>	<b>Indicateurs de changement</b>
Indépendance personnelle	- <i>autosoins (hygiène personnelle)</i> - <i>adéquation des vêtements</i> - <i>réalisation d'activités fonctionnelles quotidiennes</i>
Autonomie sociale	
Intégration relationnelle	
Intégration scolaire	
Intégration au travail	

## **TEST D'AUTO-AUTO-ASSESEMENT**

### Questions

- 1. Quels sont les éléments fondamentaux d'une approche interculturelle?**
- 2. Quels sont les principaux domaines d'intervention d'un professionnel travaillant avec un MNAR?**
- 3. Pourquoi est-il important de faire attention à un premier entretien ?**
- 4. Quels éléments/conditions minimaux doivent être garantis pour que l'entretien soit conduit de la meilleure façon possible et soit efficace?**
- 5. Quelles sont les étapes de la construction d'un projet socio-économique individualisé ?**

## RÉPONSES

1. Les principaux éléments de l'approche interculturelle sont les suivants:

Décentralisation; Passez au crible les prémisses implicites et entrez dans le système de l'autre. Cela implique également de se tenir informé et d'écouter dans un sens plus large., en prêtant attention à tous les codes – verbaux, non verbaux, symboliques. Voir chapitre 1.1.

2. Les principaux domaines d'intervention d'un professionnel travaillant avec un MNAR sont les suivants: zone d'urgence, première et deuxième réception; Zone administrative; Espace de sécurité publique ; Domaine judiciaire; Formation, orientation et domaine de travail; Domaine des soins de santé et de l'assistance; Espace social; Espace éducatif et scolaire; Espace culturel. Voir chapitre 1.2.

3. Parce qu'il aide à construire les relations et nous permet d'observer et d'étudier le comportement afin de mieux comprendre et aider le sujet. C'est un moment où nous partageons un accord commun, un objectif final à atteindre et un climat à construire minute par minute. C'est également important en termes de: lire les besoins et les attentes, reconstruire la biographie et l'expérience de la personne; - définir les hypothèses pour la construction du projet sur mesure; - préparer un dossier personnel, contenant les données personnelles du bénéficiaire et toute autre information et/ou documentation qui, immédiatement ou ultérieurement, peut être utile pour préparer un plan d'intervention personnalisé. Voir chapitre 2.1.

4. Dans la mise en place d'une structure d'entretien idéale, trois macro-domaines peuvent être identifiés pour gérer la rencontre avec la personne:

- présentation du contexte et professionnel;
- clarté par rapport aux objectifs de l'entretien; -
- retour de l'entretien (compris comme l'amélioration de ce que la personne a dit, également par le choix de mots à l'appui de ce qui a été dit) et l'ouverture vers l'avenir.

Le professionnel travaillant avec les MNAR doit considérer plusieurs éléments :

- la biographie de la migration (les raisons, le passé, les expériences, le choix)
- le voyage depuis le pays d'origine et les éventuelles expériences traumatisantes, également vécues dans le pays d'arrivée ;
- les relations familiales, affectives et amicales dans leur pays d'origine;
- Aspects psychosociaux et sanitaires du pays d'accueil (comment et où il vit ou a vécu dans le pays d'accueil; la communauté et les connaissances de référence; l'état émotionnel; les attentes; les besoins);
- les perspectives d'avenir. Pour que l'entretien apporte le plus d'éléments possible au professionnel, des mesures spécifiques doivent être prises en compte, telles que :
- assurer un environnement protégé pour sauvegarder la vie privée de la personne ;
- présence du médiateur (le cas échéant et choisi en fonction du sexe de la personne interrogée) neutre mais empathique ;

- expliquer le but de l'entretien et la façon dont elle est menée; - permettre au bénéficiaire de prendre des pauses ou des interruptions (à tout moment) et éviter de répondre à certaines questions; - éviter, dans la mesure du possible, d'insister sur des thèmes ou des parties de l'histoire qui pourraient mettre la personne en mesure de revivre un sentiment douloureux et dévastateur de honte par rapport à ce qui s'est passé ou qui pourraient reproduire une situation de violence psychologique. Plusieurs éléments psychologiques et culturels (c'est-à-dire la langue, l'éducation, la religion, l'identité politique et ethnique, etc.) doivent également être pris en considération, afin de créer un climat de réciprocité comme prémisses fondamentales pour l'avancement des prochains entretiens et pour la relation de confiance entre le professionnel et le bénéficiaire. *Le cadre de l'entretien:* Le cadre est donc le lieu physique et émotionnel où se construit la relation avec le bénéficiaire. Un environnement accueillant, qui transmet sérénité, respect et confiance, représente un élément irremplaçable pour une relation d'aide positive avec les MNAR. Voir chapitre 2.2.

5. Les principaux services de construction d'un projet socio-économique individualisé sont les suivants: réfléchir ensemble aux compétences; réfléchir ensemble aux besoins; identifier les activités; nous donner un temps; suivre les progrès et évaluer les résultats avec des processus objectifs d'évaluation et d'auto-évaluation. Voir chapitre 3.2.