

Valorisation des talents +

Formation pour aidants proches expérimentés

Le projet Ambassadeurs de bien-être et ses évolutions (2019-2021)

L'intention

À Bruxelles, on compte un grand nombre d'aînés précarisés, souvent des habitants d'origines diverses et de quartiers défavorisés. Ces aînés ont besoin de soins et de soutien au quotidien alors qu'ils n'ont pas toujours la possibilité de faire appel à un réseau de personnes proches.

Le projet 'Ambassadeurs de bien-être' s'est d'emblée donné comme objectifs de

- Renforcer les réseaux de quartier en matière d'aide et de soins formels et informels, et rendre ces réseaux accessibles aux aînés précarisés.
- Faire appel à des aidants proches d'origines diverses qui puissent assurer un rôle actif dans le soutien des aînés, et qui pourraient vouloir travailler comme professionnel dans le secteur des soins.

Les aidants proches sont des experts du vécu en matière de soins. Notre projet s'attèle à la mise à l'emploi de personnes qui ont de l'expérience comme aidants proches et qui ne franchissent pas le pas vers une formation professionnelle, mais qui ont néanmoins envie de travailler dans le secteur des soins. Il s'agissait de rendre visibles leurs potentiels souvent invisibles et inutilisés et de valoriser leurs talents pendant une formation et des stages. Comme ambassadeurs de bien-être sensibles aux dimensions interculturelles, ils pourraient prendre un rôle de lien, de pont et de médiateur entre les aînés précarisés et des services de soins qui ne les touchent pas.

Ajustements en chemin

L'ambition d'amener les participants à un emploi d'ambassadeur de bien-être est cependant apparue hors d'atteinte. C'est que le métier d'ambassadeur de bien-être n'existe en fait pas encore et donc la formation n'est pas en mesure d'offrir de réelles opportunités d'emploi. En plus, la plupart des acteurs locaux dans les quartiers manquent de moyens pour investir dans une telle fonction alors que pour atteindre les habitants les plus fragilisés, il faut des efforts et du personnel.

Au fil du projet, le focus s'est éloigné de la finalité formative. Au lieu d'être accompagnés vers des emplois qui n'existent pas, les participants ont eu l'occasion d'explorer leurs perspectives dans les secteurs du bien-être, et ce d'une autre manière que dans les modules d'orientation classiques. L'idée centrale de valoriser leurs compétences d'expert du vécu s'est concrétisée par des stages dans deux quartiers bruxellois qui leur ont permis de travailler comme médiateur ou 'connecteur' entre les habitants porteurs de besoins et les offres de soin du quartier. Plutôt qu'une formation professionnelle, le projet est devenu un parcours alternatif d'apprentissage et d'orientation rebaptisé 'Formation orientation Ambassadeur de bien-être'.

Evaluations sur le terrain

Il n'y a pas que la formation qui a évolué, la réalité du terrain aussi. Depuis le démarrage du projet, dans le monde du bien-être, l'attention s'est portée sur les fonctions de lien entre les publics fragilisés et les services de santé et d'aide sociale de première ligne. On a davantage pris conscience de la nécessité de ce genre d'intermédiaires. Des points d'attention comme le travail d'outreach, la détection précoce et la meilleure accessibilité des services rencontrent complètement les ambitions du concept d'ambassadeur de bien-être. De plus, on a vu apparaître de nouvelles fonctions de soin comme 'community health worker', 'référént de quartier' ou 'acteur de pré-première ligne'. Dans le cadre de la formation, nous avons examiné si des experts du vécu entraient en ligne de compte pour ce type de fonctions ainsi que dans quelle mesure les approches et thématiques de la formation pouvaient intégrer des éléments de ces innovations.

Evolutions dans les politiques

Le contexte politique a évolué lui aussi. Le projet Ambassadeurs de bien-être correspond désormais étroitement aux ambitions de plusieurs ministres et administrations.

- Le ministre flamand du Bien-être confirme dans sa Note politique Bien-être son engagement pour le Plan Aidants proches, et plus particulièrement les points suivants.
 - L'expérience comme aidant proche doit être reconnue et valorisée en fonction des emplois dans le secteur des soins.
 - *"Nous nous concertons avec les acteurs concernés pour établir les conditions auxquelles reconnaître et valoriser les compétences acquises des aidants proches de façon à encourager les aidants proches inactifs (peu scolarisés) à aller travailler dans le secteur des soins"*
 - *"Avec le VDAB, nous examinons dans quelle mesure les demandeurs d'emploi (anciens) aidants proches peuvent visibiliser les compétences acquises comme une plus-value pour de potentiels employeurs."*
 - Les programmes des formations en matière de soins doivent consacrer plus d'attention aux dimensions de diversité.
 - *"Nous nous concertons avec l'enseignement et les secteurs concernés pour que les thèmes de la diversité et de la sensibilité interculturelle soient pris en compte dans les offres de formation initiale et continuée aux métiers de l'aide sociale et de la santé."*
 - Il faut plus largement faire place à de nouveaux profils dans le secteur des soins.
 - *"Pour résoudre la pénurie d'infirmières et de personnel soignant, nous examinons quels autres profils peuvent être intégrés dans les services résidentiels aux personnes âgées et nous leur offrons plus de flexibilité. Un service de logement accompagné est un milieu de vie alternatif au domicile où l'on doit se préoccuper de soins, mais aussi de créer un sentiment de chez soi et une qualité de vie assez élevée."*
- Dans sa note de politique emploi et économie sociale 2019-2024, la ministre flamande de l'emploi plaide pour
 - Que le marché de l'emploi laisse une plus large place aux personnes inactives, ce pour quoi une approche différenciée est nécessaire.
 - *"Les populations inactives sont également un groupe cible important de cette politique. Comme il s'agit d'un public très diversifié, il requiert une approche sur-mesure. La ministre pense en particulier aux femmes avec un parcours migratoire et au rôle de leur partenaire."*

- *“Nous nous employons à atteindre par des méthodes et des actions d'outreach Le plus possible de gens qui pour des raisons de longue, de culture, de situation familiale ou autre ne se rendent pas plus disponibles sur le marché de l'emploi. Nous nous y attelons avec des partenaires et des réseaux locaux qui dispose de l'expertise relevant de pour atteindre et activer les citoyens inactifs.”*
- o Les aptitudes professionnelles et les compétences acquises informellement soient rendues les plus visible possible et, là où c'est nécessaire, qu'elles soient certifiées.
 - *“Nous nous efforçons de rendre visibles (e.a. via Mijn Loopbaan), et d'attester quand c'est nécessaire, les aptitudes et compétences (Reconnaissance des compétences acquises, EVC) pour le marché de l'emploi et nous nous appuyons pour cela sur la responsabilité partagée des apprenants, des travailleurs, des demandeurs d'emploi, des formateurs et des employeurs. Dans les administrations, nous donnons l'exemple en rendant plus faciles les recrutements sur la base des compétences.”*
- Les membres du collège de la VGC en charge de l'Enseignement, de la Formation et du Bien-être formulent des ambitions semblables dans la déclaration de politique de VGC 2019-2024.
 - *“Chez les apprenants potentiels, nous stimulons la demande et l'accès vers les formations et les parcours qualifiants via une information renforcée, de la guidance (professionnelle), des outils orientés sur la demande, la reconnaissance des compétences acquises (EVC), le National Academic Recognition Information Centre (NARIC), le VDABN et pour les primo-arrivants l'Agence de l'intégration et de l'Intégration civique.”*
 - *“En collaboration avec la Maison de la Santé, la VGC prévoit des parcours sur mesure pour les migrants accompagnants et les personnes porteuses de compétences acquises ailleurs consistant à les former et les orienter vers les métiers des soins.”*
 - *“Nous développons en plus des parcours (de formation) sur mesure pour les adultes qui ont choisi ou les carrières dans les soins et pour les prestataires de soins dans le diplôme n'est pas reconnu. Nous comptons entre autres sur des stages d'observation adapté et sur des moments d'immersion, et nous cherchons des personnalités exemplaires et des accompagnants. Pour remonter leurs chances de réussite, nous prévoyons également un soutien sur mesure.”*
 - *“Bruxelles reste dans une situation de pénurie en termes de prestataires de soins néerlandophones de première ligne comme les médecins généralistes les infirmiers, les soignants, les logopèdes et les ergothérapeutes. Alors qu'au même moment de nombreux Bruxellois sont demandeurs d'un emploi ou d'une formation. C'est un défi dans nous voulons faire une opportunité.. La VGC se démène à la recherche de talents dans les soins et facilite l'accès à ces métiers. D'ailleurs même temps il fait de la première ligne bruxelloise un environnement de travail plus attractif où des moyens utiles sont rendus disponibles pour offrir des soins sur mesure.”*
- VDAB Brussel soutient cette vision avec son appel à projets LAB (Offre bruxelloise bas seuil, décembre 2020) qui propose aux aidants proches et aux profils comparables un programme intégré et un accompagnement intégral de longue durée pour renforcer leurs compétences de façon à les préparer pour une formation ou un emploi.

Formation orientation Ambassadeur de bien-être

Quoi?

La 'Formation orientation Ambassadeur de bien-être' est une action d'orientation professionnelle pour demandeurs d'emploi destinée un public diversifié qui a le potentiel de trouver un emploi dans le secteur des soins.

Cette formation est reconnue et subsidiée par VDAB Brussel et par le Ministère de l'enseignement de la Communauté flamande.

Pour qui?

La formation est destinée à des personnes qui ont

- de l'envie, de l'ambition et du potentiel pour travailler dans le secteur des soins
- une expérience d'aidant proche
- de bonnes aptitudes au contact et le sens de la communication
- le secondaire supérieur comme niveau scolaire maximum
- la maîtrise du néerlandais au moins au niveau 1.1 et la motivation pour continuer à apprendre le néerlandais.

- ❖ Dans la capsule vidéo https://youtu.be/oHnIB_YxvBA, quelques participantes racontent ce que la formation a représenté pour elles (2'38").
- ❖ En annexe, vous apprendrez à connaître Latifa, la personne typique pour qui cette formation a été imaginée.



La formation est construite sur 6 piliers

La formation orientation est mise en place en tant que projet FSE et six facteurs de succès y ont été identifiés : l'accessibilité, le caractère soutenant de l'environnement d'apprentissage, le programme, l'apprentissage sur le lieu de travail, l'implication et la compétence des formateurs, et la diversité au sein du groupe de participants.

1. Une formation accessible

- La formation est à temps partiel
Stages compris, la formation se déroule sur 6 parties de journée par semaine, étalées sur 4 jours. Cet investissement limité en temps donne à tous les intéressés la chance de s'engager à fond.
- Une connaissance de base du néerlandais est requise
Les participants doivent avoir une connaissance limitée du néerlandais (niveau de base 1.1)
- Les participants sont bienvenus
 - On est en permanence attentif à ce que chaque participant se sent considéré en tant que personne et que dans le groupe chacun reçoit du soutien.
 - Le programme de la formation est sur mesure pour chaque participant.
 - La formation et l'expérience de travail sont combinées, ce qui nourrit la motivation.
 - Les participants reçoivent un soutien en langue et améliorent leur néerlandais.

2. Un environnement d'apprentissage soutenant

- La confiance en soi des participants est renforcée
 - Nous créons un environnement d'apprentissage qui donne envie et confiance pour apprendre et qui donne confiance en soi aux participants.
 - Ce que des participants ont traduit ainsi :
 - *"Grâce à la formation, j'ai pu apprendre à mieux organiser ma vie."*
 - *"La formation m'a donné envie de faire des choses et d'entreprendre."*
 - *"Cette formation m'a vraiment donné un coup de boost, plus de confiance en moi."*
- La dynamique de groupe fait partie du processus
 - On crée une dynamique de groupe où les participants se portent les uns les autres dans le processus d'apprentissage et se soutiennent, y compris sur le plan privé.
 - Ce que des participants ont traduit ainsi :
 - *"C'est une belle activité que de rester à la maison et de s'occuper des enfants. Mais travailler nous aide à nous ouvrir. Vous êtes en contact avec des collègues et des tas d'autres personnes, vous apprenez plein de choses que vous n'apprendrez jamais en restant à la maison sur votre gsm."*
 - *"Toi, tu le fais par exemple de bon cœur. Mais enfin alors, c'est pas à toi de le faire. Dans la formation ils nous apprennent ça, où sont les limites. Ça, vous ne devez pas le faire."*

3. Un programme sur mesure

Le programme de la formation orientation est assuré par les deux partenaires du projet. Le groupe Intro a une grande expérience et une expertise importante du fait des nombreuses formations professionnelles qu'il a développées dans le domaine des soins et le centre d'éducation de base Brusselleer propose des modules à visée professionnelle sur ces thèmes mais aussi en néerlandais, en développement personnel, en orientation sociale, etc.

- Le programme est construit en collaboration
 - Le programme est basé sur des modules de formation existants du groupe Intro et du centre d'éducation de base Brusselleer. La formation orientation rassemble des modules comme « Introduction au secteur des soins », « Travailler avec des familles », « La sensibilité à l'interculturel dans les soins », « Informatique », « Communication », « Apprendre à apprendre », « Comment collaborer ? », « Quelle est ma place ? », etc.
 - Ces modules forment un tout élaboré en commun. Les formateurs se concertent entre eux et avec les participants, adaptent les contenus existants, les adaptent au contexte des soins et cherchent à s'accorder à ce qui se vit dans le groupe.
 - Ce qu'un participant a traduit ainsi :
 - *"C'est quoi la vie quotidienne des personnes âgées, à quoi cela ressemble et comment on peut y intervenir en soutien ? Ce sont des choses que j'ai apprises ici."*
- Les formateurs sont en dialogue permanent ensemble
 - Pour renforcer la dynamique les uns des autres et accorder les contenus de leurs leçons, les formateurs sont en dialogue permanent par mail, par Zoom, sur une plateforme partagée, etc. Brusselleer peut donc s'ajuster aux modules du groupe Intro, par exemple en aidant les participants à préparer une présentation, un entretien ou un stage, à synthétiser les principaux éléments d'un entretien, etc. Sans une telle flexibilité de la part des formateurs, on ne pourrait pas parler de programme sur mesure.

- Les participants sont orientés de façon globale
 - La formation est plus qu'une simple formation professionnelle et travaille plus largement qu'un suivi d'orientation classique. Ainsi, les participants à la première édition ont pu réaliser une story d'eux-mêmes en tant que personne impliquée dans les soins.
 - Un point d'attention permanent de la part des formateurs consiste à solliciter l'expérience personnelle des participants même si elle relève le plus souvent d'un cadre professionnel formel.
 - Des formateurs traduisent cela ainsi :
 - *“Ils sont traités comme des personnes et veulent être considérées en tant que personne.”*
 - *“... que les gens aient l'opportunité de découvrir les soins, mais aussi elles-mêmes dans ce contexte de ces soins.”*
- Les aptitudes relationnelles et de communication sont centrales
 - En comparaison avec les formations professionnelles de base habituelles en soins de santé, cette formation orientation fait une large part aux aptitudes communicationnelles, la manière d'installer le contact avec des aînés vulnérables et la dimension interculturelle des soins.
 - Ce que des participants ont traduit ainsi :
 - *“Les personnes âgées sont parfois un peu conservatrices, pour bien interagir avec elles, il faut être bonne en communication. On a besoin de techniques qu'on a apprises ici.”*
 - *“Je regarde mieux autour de moi et je vois des gens qui auraient peut-être besoin d'un peu de soutien. Je suis devenue plus sensible à de telles situations.”*
 - Un employeur exprime les choses comme ceci :
 - *“Elle pourrait déjà commencer comme soignante, mais malheureusement elle n'a pas encore de certificat.”*
- Les participants apprennent à connaître le secteur des soins à l'occasion de visites de terrain
 - Les participants se font une image concrète d'une variété de services de soins comme un centre de services, un centre de jour, un centre d'habitation accompagnées, un service de petits travaux, un service de transport social, un service de soins à domicile, etc. A l'occasion de ces visites, ils se familiarisent avec les différents métiers et peuvent échanger leurs ressentis avec les professionnels qui y travaillent.
 - Ce que des participants ont traduit ainsi :
 - *“La visite du centre de santé de quartier, du centre de jour et des logements accompagnés nous ont rapprochés. J'y ai beaucoup appris. C'est bien de voir les choses sur place, d'écouter ce que racontent les gens là-bas et de partager ça avec eux.”*
 - *“On doit aller dans des maison de repos, et donc je ne savais pas qu'il y avait aussi des organisations, des choses privés aussi, qui travaillent au domicile. Je viens de le découvrir. Je savais aussi qu'il y a des centres de jour pour les handicapés, mais pour les personnes âgées je ne savais pas que ça existait. Et maintenant j'ai découvert tout ça.”*
- Les participants se font une image réaliste des activités professionnelles de soin
 - Grâce aux visites de terrain et à leurs échanges sur leurs propres expériences en stage, les participants se font une idée réaliste de ce que cela veut dire de travailler dans le secteur des soins. On va beaucoup plus loin que « J'aime bien m'occuper des autres », on parle horaires inconfortables, course contre la montre, manque de personnel, la manière infantilissante dont on s'adresse parfois aux aînés, etc.
 - Ce qu'une participante traduit ainsi :

- *“Les stages offrent la possibilité d'un vrai reality-check.”*

4. Apprendre sur le lieu de travail avec les stages

Les participants ont l'opportunité de faire des stages chez des partenaires locaux. Ont été impliqués les centres de service locaux Aksent, Cosmos, Forum en Zoniënzorg, le service de gardes à domicile Gammes, le projet de logement Maison BILOBA Huis, le projet de quartier CitiSen, de les services de soins à domicile I-mens en Familiehulp, et le centre de santé de quartier Medikuregem.

- Un jour par semaine, les participants sont en stage dans un service de soins
 - Les participants se constituent une expérience de travail à différents endroits dans le quartier, tantôt seuls, tantôt en groupe. Cela les met aux premières loges pour voir un service au travail et pour mettre la main à la pâte.
 - les met en contact avec différents métiers des soins, leur apprend à connaître différents postes de travail, et de se rendre compte des différentes exigences et des conditions de travail concrètes.
 - Ce qui leur permet de découvrir et de renforcer leurs connaissances et leurs compétences pour travailler dans le secteur des soins.
 - Ils rencontrent des aînés de diverses origines ce qui leur permet d'exercer ce multilinguisme qui est l'un de leurs atouts.
- Chaque stagiaire est suivi par un accompagnateur et participe à des interventions
 - Les participants apprennent à se connaître, ils découvrent les tâches qui correspondent à leur personnalité et à leurs centres d'intérêts, et ils se font une image plus claire de leurs perspectives de carrières dans les soins.
 - De retour en formation, ils apprennent à retravailler les contenus et leur expérience, à les approfondir et à les intégrer.
 - Ce que des participants ont traduit ainsi :
 - *“Ma mentore m'a accompagnée sur le terrain pour donner un peu plus de force et de peps à ce que je faisais. Alors qu'elle voyait que j'atteignais mes limites, elle m'a poussée à me dépasser.”*
 - *“Elle m'a appris à me faire confiance et à m'adresser aux gens. Elle m'a poussée plus loin.”*
 - *“Grâce à son petit coup de pouce - »Allez, on y va ! « - et grâce à la formation, j'ai osé faire le pas vers les gens et me mettre à discuter avec eux. Je n'ai plus de blocages vis-à-vis des personnes âgées.”*
 - Des accompagnateurs expriment les choses comme ceci :
 - *“Ce qui est vraiment chouette, ce sont ces stages. Du coup le lundi ils sont en stage et le mardi on a formation et donc ils racontent ce qui s'est passé et ça nous permet d'avoir de vrais échanges”*
 - *“Ce sont pas des stages du jour « Je sais tout et je vais t'apprendre mon travail ». On y va ensemble, on découvre et on apprend l'un de l'autre.”*

5. L'engagement des formateurs

Les formateurs travaillent ensemble à partir d'une vision partagée et d'un regard commun sur les finalités et l'approche de la formation orientation en soins.

- Ils regardent le potentiel des participants et s'adressant à eux en tant que personne

- Les participants sont invités à partager et à développer leurs expériences et leurs connaissances. La valorisation de leur expertise du vécu et de leur expérience de vie est vraiment cruciale. Chemin faisant, cela permet d'ouvrir un espace pour essayer de nouvelles choses et pour développer de nouvelles compétences et de nouvelles qualités.
- Les participants ne sont pas simplement vus comme des chercheurs d'emploi qui doivent être insérés dans un poste de travail donné. Ils ont considérés comme des personnes, notamment on mobilisant et en valorisant leur expérience de vie.
- Des formateurs expriment les choses comme ceci :
 - *“Amener sa propre expérience de vie en matière de soins et partager ça, cela crée un respect sous-jacent dans tout le groupe, un respect pour ce que les collègues en formation ont déjà fait, ont déjà surmonté.”*
 - *“Ses capacités étaient un peu cachées, je le lui disais depuis le début. Mais c'est une question d'expérience. Elle avait vraiment ça en elle. Et à force de travailler ensemble, c'est devenu évident pour elle aussi.”*
- Ils suscitent des opportunités d'apprentissage du néerlandais
 - Les cours sont donnés en néerlandais. Ce n'est pas toujours évident, mais les formateurs sont complètement convaincus que c'est possible même si c'est parfois difficile.
 - Les formateurs disposent de l'expertise et de l'expérience nécessaires pour donner cours à des personnes avec un niveau de néerlandais limité, y compris des personnes qui sortent d'un parcours d'alphabétisation. Le but est que les participants maîtrisent suffisamment le néerlandais pour fonctionner sur le lieu de travail et pour mener à bien leurs missions.
 - Les formateurs titillent chez les participants l'envie d'améliorer leur néerlandais, d'oser parler, de se sentir confortable dans un contexte où on parle néerlandais, et d'avoir assez confiance en eux pour mener une conversation en néerlandais.
- Ils considèrent que le multilinguisme des participants est un atout
 - Les formateurs laissent suffisamment de place pour que les participants partagent leurs expériences, y compris quand cela ne se fait pas en néerlandais. Pendant les leçons, on n'hésite pas à traduire dans une langue particulière quand c'est trop difficile ou impossible à comprendre en néerlandais.
 - Bon nombre de participants pratiquent plusieurs langues, ce qui constitue vraiment un atout pendant le stage. Et de fait ils peuvent s'adresser à des aînés plus nombreux, dans leur langue maternelle.
- Ils sont accessibles, disponibles, faciles à joindre
 - Les formateurs sont ouverts à toutes les questions des participants même quand celles-ci sortent du périmètre de la formation. Dans le jargon professionnel on parle de présence. Et c'est parfois plus important que les contenus mêmes des cours.
 - Quand des participants viennent avec des questions personnelles, les instructeurs partagent cela avec la direction du projet. Cela donne à cette dernière la possibilité de soutenir les participants. Être vu et reconnu comme une personne, c'est la base du parcours de formation.

6. La diversité des participants

- La diversité au sein du groupe de participants est une source de connaissances, d'expériences et d'apprentissages

- Chaque participante a son propre background culturel. Toujours différent de celui des autres. A quoi ressemble ta famille ? Que signifie famille pour toi ? Qui s'occupe des aînés chez toi ? Qu'est-ce qui est particulier en Belgique dans la manière dont les enfants traitent leurs aînés ? Comment chacun voit-il la fin de vie ? La diversité du groupe amène immédiatement des perspectives très différentes.
- Quels sont les différences et les ressemblance que tu perçois ? Le groupe tentera de jeu idéal pour travailler de telles questions et pour avancer en apprenant à tenir compte avec respect des singularité de tous

Que se passe-t-il après la formation ?

La formation suscite chez les participants confiance et envie d'apprendre. Ils s'épanouissent. Ils découvrent toutes leurs possibilités et entrent en contact avec un nouveau milieu professionnel. Mais le pas vers une formation complémentaire ou vers un emploi reste cependant problématique.

Quelle formation de suivi?

Malgré le soutien intensif et l'accompagnement individuel, le passage à une formation complémentaire qui ouvre des possibilités d'emploi reste problématique

- La plupart des formations professionnelles sont calibrées de façon très scolaire, dans un cadre uniforme. Cela rend fastidieuse la transition pour les gens qui viennent d'une offre d'orientation flexible.
- La plupart des formations complémentaires exigent un niveau de maîtrise du néerlandais. Ne bénéficiant plus d'un environnement d'apprentissage stimulant, les participants sont livrés à eux-mêmes et sont très vite noyés.

Vers un suivi sous forme de tutorat entre pairs?

Pour continuer à soutenir les participants dans leurs choix d'orientation et dans les formations complémentaires, nous recommandons l'apport de mentors qui pourraient s'engager dans un accompagnement des participants sur la longue durée, y compris en matière de vie personnelle. Cette perspective est confirmée par les expériences menées dans le volet international du projet FSE, où l'on plaide pour le tutorat entre pairs des demandeurs d'emploi peu qualifiés issus de l'immigration¹.

En continuant à se voir en groupe, les participants continuent à apprendre les uns des autres, partagent des informations et des expériences, se soutiennent et se sentent moins seuls. Le groupe est un endroit sécurisant où chacun se remotive et trouve de l'entraide face aux difficultés. Un groupe de ce type doit si possible être animé en duo : un conseiller emploi qui connaît bien le paysage de la formation et un expert du vécu, quelqu'un avec un background migratoire qui a lui-même dû apprendre la langue, suivre des formations, et franchir le parcours d'obstacles vers l'emploi. Parce qu'il a connu un parcours similaire, sa personnalité et le soutien qu'il/elle offre face aux difficultés ont du sens pour les participants. Il est indiqué que de tels mentors de pairs reçoivent une courte formation qui leur permette de soutenir leurs congénères dans leur parcours de formation et plus largement.

De nouveaux emplois en perspective?

La formation et les stages sont de bons atouts pour mettre en route les participants vers un job comme « connecteur Interculturel ». Des perspectives sont ouvertes du fait des nouvelles mesures politiques qui créent des possibilités d'emploi pour des profils de médiation entre les publics en difficultés et les services d'aide sociale et de santé de première ligne sur des fonctions comme 'Community Health Worker' (gouvernement fédéral), 'Référént de Quartier' (Contrats Locaux Social Santé de la GGC) et 'acteur de pré-première ligne' (Soins de santé primaires Cocom).

La question qui se pose est celle des conditions auxquelles devront satisfaire ces « connecteurs » pour pouvoir occuper de telles fonctions. Il nous paraît ici essentiel de donner pleinement leur chance à des experts du vécu. Dans les quartiers où ils habitent, ils sont très bien placés pour opérer les connexions entre les demandeurs de soins et les personnes âgées d'un côté et les organisations de santé de l'autre,

¹ Voir <https://eme.tyoelamanverkko-opisto.fi/recommendations/>, point 2.

et pour construire la confiance qui permet de rendre les soins accessibles. Construire de tels ponts ne peut plus reposer seulement sur des bénévoles, il faut aussi que les professionnels soient impliqués.

Les participants à la formation orientation « Ambassadeur de bien-être » ont certainement un rôle à jouer ici. Ils sont familiers de la vie des quartiers, ils ont des affinités avec les demandeurs de soins potentiels, ils sont bien placés pour installer des liens de confiance, ils ont des compétences relationnelles et interculturelles, ils ont une connaissance du paysage des soins qui leur permet d'informer les gens à bon escient et de les aider à y trouver leur chemin. Ils peuvent assurer des rôles de médiation et d'accrochage professionnels au sein de consortiums d'acteurs locaux des soins.

De cette façon, cette formation elle-même contribuerait au développement de réseaux de quartier entre organisations locales : nos « connecteurs interculturels » y jetteraient les ponts entre habitants en situation de précarité et services de soins.

Formation orientation Ambassadeur de bien-être

Information pratiques

Formation 1:	septembre	2019	–	mars	2020
Formation 2:	octobre	2020	–	avril	2021
Nombre de participants : 10-12					
Condition d'accès : maîtrise du néerlandais de niveau 1.1					
Avec le soutien de : VDAB Brussel, Ministère de l'Education et FSE Flandre					

Programme

Groep Intro			
Paquet “ Formation en soins”	24 jours de formation		156 h
CBE Brussel			
5 modules	module Communication /NT2	30 h	135 h
	module TIC introduction	30 h	
	module Apprendre à apprendre	30 h	
	module Collaborer	30 h	
	module ‘Quelle est ma place?’	15 h	
Zorgvoorzieningen in de buurt: Aksent, Cosmos, Forum, Zoniënzorg, Maison BILOBA Huis, CitiSen, Gammes, I-mens, Familiehulp, Medikuregem			
Stage – expérience de travail	22 jours de stage		154 h
Total			445 h

Contact

- Veerle Van Kets
- www.evabxl.be
- veerle.vankets@evabxl.be
- 02/274.01.90

PERSONA'S



“ Ik wist echt niet dat je van zorg ook een job kon maken! ”

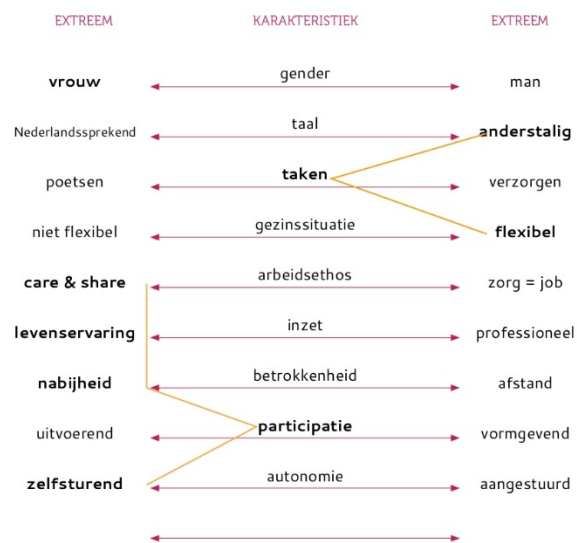
“ Wat zal de familie zeggen als ik op een dag voorstel om de zorg voor vader over te laten aan een professioneel? ”

LATIFA, Allochtone mantelzorgster

Algemene informatie

45 jaar oud. Is van Algerije afkomstig. Franstalig. Heeft al wat oudere kinderen. Draagt al twee jaar zorg voor haar zieke vader. Ze leeft in een eerder gesloten wereldje in Brussel. Is financieel afhankelijk van het vervangingsinkomen van haar man.

Karakteristieken



ERVARING

Doelstellingen

- Ik zou meer willen te weten komen over zorg als beroep
- Ik wil mijn talenten verder blijven inzetten voor anderen

Wat me blij maakt in thuiszorg?

- Erkenning
- Ik vind het prettig om praktische taken te combineren met gezelligheid en contact



Wat ik niet fijn vind

- Vreemde mannen: Als ik ergens zou gaan werken en er komt een onbekende langs: ik zou me bang voelen omdat ik zijn bedoelingen niet ken. En als ik hulp zou moeten zoeken voor mijn schoonmoeder, dan zou ik niet willen dat er een man haar zou komen verzorgen!
- Taalbarrière bij opleiding. Ik spreek geen Nederlands
- Onduidelijke en soms contradictorische informatie bij de werkwinkel enzo
- Onmiddelijk engagement. Ik heb tijd nodig voor exploratie en oriëntatie
- Vermindering of verlies van de vergoeding van mijn man als ik zou gaan werken



NODEN Informatie over en oriëntatie in de zorg-arbeidsmarkt