

# CIAO

## CONTEXTE D'INCLUSION ET D'ACCUEIL ORGANISÉ



FONDS  
SOCIAL  
EUROPÉEN  
LUXEMBOURG



Avec le soutien de  
l'Union européenne



au Centre de rencontre pour femmes



**KOPPLABUNZ**

46, rue Michel Rodange  
L-2430 Luxembourg  
Tél. : 22 07 14  
E-mail : [koppla@pt.lu](mailto:koppla@pt.lu)  
Site : [www.fed.lu](http://www.fed.lu)

# CIAO

Contexte d'**I**nclusion et d'**A**ccueil **O**rganisé



# CIAO

**CONTEXTE D'INCLUSION ET D'ACCUEIL ORGANISÉ**

Le centre de rencontre KOPPLABUNZ est un **lieu d'accueil, d'information et d'orientation** exclusivement réservé aux femmes.

Le nouveau projet **CIAO** du Kopplabunz, cofinancé par le Fonds Social Européen, s'adresse particulièrement aux femmes issues de l'immigration et/ou aux femmes ayant reçu récemment le statut de bénéficiaire de la protection internationale (BPI), sans pour autant exclure d'autres femmes auxquelles la participation à l'un ou l'autre des modules permettrait de mieux se retrouver dans la société luxembourgeoise.

L'objectif du projet **CIAO** au Kopplabunz est de faciliter l'intégration des femmes dans la société et le pays de résidence ou d'accueil. A cet effet, 4 modules constitués de 9 ateliers sont proposés permettant aux femmes de mieux connaître leur nouvel entourage, la société dont elles font désormais partie et ses institutions, d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences et de renforcer ainsi la confiance en soi, ce qui constitue un des prérequis indispensables pour une (ré)intégration stable et réussie à long terme.

Après un premier entretien individuel d'accueil, un parcours individualisé sera établi pour chaque participante. En fonction des compétences et besoins identifiés, les femmes peuvent s'inscrire aux modules proposés, ouvrant la voie vers la pratique des langues officielles du Luxembourg ainsi que vers l'autonomie socioprofessionnelle.

Les 4 modules seront proposés semestriellement et pourront être suivis dans un ordre chronologique quelconque selon les besoins de la cliente. Chacun de ces modules contenant des activités diversifiées menées en français et en luxembourgeois sera construit sur mesure pour chaque bénéficiaire et tiendra compte des besoins individuels des clientes en fonction de leur niveau d'éducation, des connaissances linguistiques et culturelles et de la situation globale de la personne. Un suivi individuel et une évaluation réguliers sont obligatoires.

Veuillez nous contacter pour des renseignements supplémentaires.

KOPPLABUNZ

46, rue Michel Rodange

L-2430 Luxembourg

Tél. : 22 07 14

E-mail : [koppla@pt.lu](mailto:koppla@pt.lu)



Avec le soutien du  
Fonds social européen

### MODULE 1 : « ACCUEIL ET SUIVI DES PARTICIPANTES »

L'objectif est d'accueillir la participante, d'identifier son parcours, ses compétences (par ex., maîtrise du luxembourgeois oral, maîtrise de l'écriture en français, NTIC, etc.), son état de santé (prise de médicaments, sources de stress...), et ainsi de définir ses demandes (reconnaissance des diplômes, insertion dans une mesure d'emploi, entamer une formation, etc.) et ses besoins (développement d'un projet d'autonomie). L'entretien approfondi entre la bénéficiaire et la collaboratrice du Kopplabunz se complétera avec la présentation de l'offre du Kopplabunz et la planification du parcours personnalisé.

À travers des entretiens individuels réguliers, les progrès des participantes dans les différents modules seront évalués en concertation avec celles-ci et les animatrices des modules afin d'adapter et d'ajuster (si nécessaire) l'offre des activités proposées et d'identifier l'évolution des besoins spécifiques des participantes.

Contenu du module 1 « Accueil et suivi des participantes » :

- Accueil des participantes et présentation du dispositif.
- Interview et identification des besoins.
- Rencontres de suivi individuel et évaluation régulière.

Accueil personnalisé des nouvelles participantes : environ 25 participantes/semestre.  
Une séance de 2 h. par personne.

Rencontres de suivi individuel et évaluation annuelle : environ 25 participantes/semestre.  
Une séance de deux heures par personne tous les six mois.  
Des séances individuelles de suivi et d'évaluation réguliers sont assurées.



**MODULE 2 : « COMPÉTENCES SOCIALES ET INTERCULTURELLES »**

## ATELIER 2.1 : FEMME ACTRICE DE VIE

Les compétences sociales et interculturelles peuvent se définir comme reconnaissance de sa propre identité culturelle, l'acceptation des autres contextes culturels, la curiosité et le respect des autres cultures. L'empathie culturelle, l'ouverture d'esprit, la stabilité émotionnelle, l'initiative sociale et la flexibilité ont un impact sur la réussite de l'adaptation à une nouvelle culture. Renforcer l'estime de soi et la confiance en soi et dans la société facilite le développement de l'autonomie, le sentiment d'appartenance, les réussites professionnelles et les réalisations personnelles.

Contenu de l'atelier :

- \* Développer son autonomie et le sentiment d'appartenance
- \* Connaître ses propres compétences et ses forces
- \* Thématiser sa personnalité et renforcer l'estime de soi
- \* Différentes techniques de communication
- \* Sensibilisation de son comportement en cas de conflit
- \* Développer de nouvelles stratégies pour améliorer la confiance en soi

Module 2 :	Atelier 2.1	
Compétences sociales et interculturelles	Femme actrice de vie	40 h/semestre

**MODULE 3 : « CITOYENNETÉ ACTIVE »****ATELIER 3.1 : CULTURE, LANGUE ET SOCIÉTÉ LUXEMBOURGEOISES**

Le Luxembourg est un pays multiculturel et multilingue. Appréhender la culture, les coutumes, apprendre la langue, explorer le pays, adopter le mode de vie, nouer des contacts sont des clés de réussite du processus de l'intégration et de la cohésion sociale dans son ensemble. La langue permet d'entrer plus facilement en contact avec la société, de multiplier les possibilités d'insertion professionnelle, d'accéder à un emploi ou à une formation de qualité et permet l'échange entre des personnes de provenances différentes.

Contenu de l'atelier :

- \* L'histoire du Grand-Duché de Luxembourg
- \* L'évolution socio-historique du Luxembourg
- \* La géographie du pays
- \* La langue luxembourgeoise
- \* La culture et les coutumes luxembourgeoises
- \* L'interculturalité
- \* L'égalité hommes/femmes
- \* Les institutions du Luxembourg
- \* Le rôle du Luxembourg pour le développement de l'Europe

Ces points seront abordés de manière interactive, à travers les questions et besoins d'information des participantes.

Module 3 :	Atelier 3.1	
Citoyenneté active	Culture, langue et société luxembourgeoises	60 h/semestre



### MODULE 3 : « CITOYENNETÉ ACTIVE »

#### ATELIER 3.2 : CITOYENNE DANS LA CITÉ

En tant que citoyenne d'un Etat, on a un certain nombre de droits et de devoirs. Connaître ses droits et ses devoirs permet de mieux comprendre le fonctionnement de la société luxembourgeoise. Ce module vous donne la possibilité de non seulement connaître vos droits et vos obligations, mais aussi d'en discuter et de considérer les différences culturelles éventuelles des droits civiques d'un pays à l'autre.

Contenu de l'atelier :

- \* La Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen
- \* La Constitution luxembourgeoise
- \* Les droits fondamentaux
- \* Les droits civiques
- \* Les droits politiques
- \* L'intégration par la culture
- \* L'intégration par l'engagement

Ces points seront abordés de manière interactive, à travers les questions et besoins d'information des participantes.

Module 3 :	Atelier 3.2	
Citoyenneté active	Citoyenne dans la cité	40 h/semestre



**MODULE 3 : « CITOYENNETÉ ACTIVE »****ATELIER 3.3 : LOGEMENT ET CONSOMMATION**

Le logement constitue un besoin essentiel et fondamental de tout être humain. Le logement détermine la vie quotidienne et familiale en offrant un lieu de repos, de sécurité, d'intimité et un espace personnel.

La réutilisation et le partage des objets permet une consommation plus économique, solidaire, responsable et écologique.

Cet atelier permet d'avoir des informations sur les aides et la législation en matière de logement, ainsi que des astuces concernant la consommation durable.

Contenu de l'atelier :

- \* Le logement subventionné par l'Etat et sur le marché privé
- \* Les aides au logement
- \* Le financement d'un logement
- \* La recherche d'un logement
- \* Les différentes formules de logement
- \* La législation concernant le logement
  
- \* Les différentes formes de consommation
- \* La consommation économique et/ou écologique ?
- \* Les épiceries sociales
- \* Les meubles à bon marché
- \* Les Services d'information et de conseil en matière de surendettement
- \* Le tiers payant social
- \* Le rôle des offices sociaux
- \* L'économie du partage et les « repair-café »
- \* Etc.

Module 3 :	Atelier 3.3	
Citoyenneté active	Logement et consommation	24 h/semestre

### MODULE 3 : « CITOYENNETÉ ACTIVE »

#### ATELIER 3.4 : MOBILITÉ

La mobilité joue un rôle fondamental dans la vie quotidienne et professionnelle. Les transports ont une influence sur la mobilité, l'économie et l'environnement. Le mode de transport est un facteur déterminant de mobilité dans la découverte de la ville, du village et du pays. Le module mobilité vous présente toutes les manières de déplacement et vous aide à trouver les moyens de transport les plus efficaces et économiques.

Contenu de l'atelier :

- \* Réseaux du transport public
- \* Planifier un parcours
- \* Titres et transports
- \* Services mobiles
- \* Mobilité douce
- \* Mobilité alternative
- \* Pistes cyclables
- \* Faire transcrire un permis de conduire étranger
- \* Toute autre question à partir des besoins des participantes

Module 3 :	Atelier 3.4	
Citoyenneté active	Mobilité	20 h/semestre





### MODULE 4 : « EMPLOYABILITÉ »

#### ATELIER 4.1 : FRANÇAIS ORAL ET ECRIT, CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE

Le luxembourgeois, le français et l'allemand ont le statut de langues administratives et judiciaires officielles au Luxembourg. Le langage est le premier outil de communication et d'intégration socioculturelle et professionnelle. Les compétences de base en français sont essentielles pour toute correspondance professionnelle. Savoir rédiger des textes, connaître les différents types d'écrits professionnels et utiliser un langage de haut niveau pour transmettre le message le plus efficace constitue la clé d'une communication réussie.

Contenu de l'atelier :

- \* Respecter les règles de grammaire, de syntaxe et l'orthographe
- \* Enrichir son vocabulaire
- \* Gérer la communication écrite (fonctionnement de la poste, types de courriers, etc.)
- \* Communiquer efficacement au téléphone en contexte administratif
- \* Communiquer efficacement dans les administrations, commerces, etc.

Module 4 :	Atelier 4.1	
Employabilité	Français oral et écrit, correspondance administrative	60 h/semestre

**MODULE 4 : « EMPLOYABILITÉ »****ATELIER 4.2 : RECHERCHE D'EMPLOI, ENTRETIENS**

La connaissance du fonctionnement du marché du travail et des méthodes sur la stratégie efficace est indispensable pour une recherche d'emploi réussie. Le socle fondamental est d'acquérir des techniques de base, de piloter son parcours menant du projet à l'emploi et de développer des compétences complémentaires. Une bonne recherche d'emploi est de définir ses aspirations, d'identifier ses atouts et de valoriser le projet personnel et professionnel, trouver et analyser les offres d'emploi et s'entraîner à l'entretien d'embauche pour un stage, une formation ou un emploi.

Contenu de l'atelier :

- \* Le projet personnel
- \* Affiner son projet professionnel
- \* Les différents modes d'accès au marché de l'emploi
- \* Les méthodes et outils de la recherche d'emploi
- \* Adapter son Curriculum Vitae et sa lettre de motivation aux situations
- \* Communiquer efficacement au téléphone en contexte professionnel
- \* Sélectionner les annonces
- \* Comprendre et analyser une annonce
- \* Chercher des informations complémentaires sur l'entreprise qui recrute
- \* S'entraîner à l'entretien d'embauche
- \* Conseils vestimentaires pour la vie professionnelle
- \* Les formations pour adultes...

Module 4 :	<a href="#">Atelier 4.2</a>	
Employabilité	<a href="#">Recherche d'emploi, entretiens</a>	40 h/semestre

**MODULE 4 : « EMPLOYABILITÉ »****ATELIER 4.3 : DROITS ET RÉGLEMENTATION SUR LE MARCHÉ DE TRAVAIL**

« Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage. »<sup>1</sup>

Les conditions du travail, la protection de la maternité, la protection des adolescents et la résiliation du contrat de travail sont réglées par des lois. On ne pourra faire valoir ses droits qu'en les connaissant.

Cet atelier vous renseignera sur les lois et règlements essentiels en vigueur en matière de travail.

Contenu de l'atelier :

- \* La législation du travail
- \* Les différentes formes de contrat de travail
- \* Le/la délégué(e) du personnel
- \* Le rôle des syndicats
- \* L'inspection du travail et des mines
- \* La reconnaissance des diplômes
- \* La validation des acquis de l'expérience
- \* Toute autre question des participantes

Module 4 :	<a href="#">Atelier 4.3</a>	
Employabilité	<a href="#">Droits et réglementation sur le marché du travail</a>	18 h/semestre

<sup>1</sup> Article 23 de la Déclaration universelle des droits de l'Homme.

**MODULE 4 : « EMPLOYABILITÉ »****ATELIER 4.4 : NTIC, COMMUNICATION ET RECHERCHE D'EMPLOI**

Le recours aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) est indispensable dans le monde du travail d'aujourd'hui.

L'objectif de cet atelier est de vous communiquer les techniques de base de l'informatique qui vous permettront d'accéder aux sources d'informations, de produire et de transmettre des messages. Les outils proposés vous permettront d'interagir avec l'environnement institutionnel en matière d'emploi et de citoyenneté et de constituer un réseau d'information et d'échange.

Contenu de l'atelier :

- \* La communication électronique
- \* La gestion électronique des documents
- \* La protection des données
- \* La « réalité virtuelle »
- \* Internet : accès, usage critique, recherche d'informations...
- \* Intranet/Extranet
- \* Création d'un profil professionnel sur les réseaux sociaux
- \* Divers outils du bureautique
- \* Utiliser les instruments en ligne de correction et d'aide à la rédaction
- \* Structurer une lettre de motivation
- \* Rédiger une lettre de motivation
- \* Rédiger un Curriculum Vitae
- \* Etc.

Module 4 :	<a href="#">Atelier 4.4</a>	
Employabilité	<a href="#">NTIC, communication et recherche d'emploi</a>	40 h/semestre



## Contexte d'**I**nclusion et d'**A**ccueil **O**rganisé

### KANNERHAUS

76, rue de Strasbourg  
L-2560 Luxembourg  
Tél. : 40 08 83/Fax : 27 12 59 16

Pendant que vous participez aux ateliers du projet CIAO au Kopplabunz, vos enfants peuvent être inscrits à la garderie « Kannerhaus » de l'ASBL Femmes en Détresse (sous réserve de places disponibles) et y participer gratuitement aux activités de loisirs organisées.

Veuillez contacter l'équipe du Kopplabunz en cas de besoin.

### CULTUR' AII

**« Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle... »**

Le « Kulturpass » permet d'aller gratuitement au musée ou d'acheter un billet d'entrée pour un concert, le théâtre ou pour un autre spectacle au prix de 1,50 euro par personne et par manifestation dans la limite des places mises à disposition par les organisateurs partenaires. La demande pour le passeport peut se faire au centre de rencontre pour femmes **Kopplabunz**.

Le **Kopplabunz** est un service de



association sans but lucratif  
R.C.S. Luxembourg no.F1391  
B.P. 1024  
L-1010 Luxembourg  
[www.fed.lu](http://www.fed.lu)

Le projet CIAO du Kopplabunz est financé d'une part par une convention entre Femmes en Détresse ASBL et le Ministère de l'Égalité des Chances, d'autre part par le Fonds Social Européen.