

Rapport d'activités 2020

TABLE DES MATIERES

Intro	oduction	3
	ontexte et mise en œuvre de vos missions en 20	
	e public : les primo-arrivants	
	e travail social dans le cadre du parcours d'accu	
	Organisation générale	
	Le volet primaire	
	A. Les bilans sociaux	
	B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de forr	
	linguistiquelinguistique	35
	C. Les modules d'informations Droits et devoirs	44
	D. Durée	57
	E. Attestation	58
3.	. Le volet secondaire	59
	A. Les conventions	59
	B. L'Accompagnement individuel	61
	C. Les formations citoyennes	70
	D. Le formations linguistiques	
	E. Durée	
	F. Les attestations	91
4	. Les difficultés pour les bénéficiaires	91
IV.	L'interprétariat et la question des langues	95
V.	Les réseaux	100
VI.	Moyens, ressources et besoins10	
VII.	En guise de conclusions –	
	perspectives 2021110	



<u>Décret – Art. 12.</u> Les bureaux d'accueil rédigent annuellement un rapport d'activités dont les modalités, les critères et le contenu sont arrêtés par le Collège.

Ce rapport d'activités est adressé au Collège, à l'Administration et au CRAcs.

<u>Arrêté d'exécution – Art. 49.</u> Le bureau d'accueil communique son rapport annuel d'activités à l'administration le 31 mars au plus tard. Il est relatif aux activités du bureau d'accueil du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente.

Il porte à tout le moins sur les éléments suivants :

- 1. dans le cadre du volet primaire du parcours d'accueil, sur :
 - a) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs aux personnes accueillies
 - b) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs aux séances d'informations sur les droits et devoirs organisées ;
 - c) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs aux bilans sociaux et linguistiques ;
 - d) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs aux conventions proposées, acceptées ou refusées ;
 - e) le nombre d'attestations délivrées
- 2. dans le cadre du volet secondaire du parcours d'accueil, sur :
 - a) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs aux bénéficiaires
 - b) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs à la formation linguistique et aux opérateurs
 - c) des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs à la mise en oeuvre de l'accompagnement
- 3. de manière générale, sur :
 - 1) le suivi global des bénéficiaires ;
 - 2) les difficultés rencontrées;
 - 3) le personnel employé et les conventions conclues avec des tiers ;
 - 4) les aspects logistiques ;
 - 5) les aspects budgétaires

Lorsque cela s'avère possible, les informations contenues dans ce rapport seront « genrées »

Ce rapport est à adresser au Collège de la Cocof, à l'Administration et au Centre Régional d'Appui pour le 31 mars 2021

Les questions présentes dans ce document constituent le contenu devant nécessairement être présent dans votre rapport d'activités. Il vous est néanmoins loisible de compléter ces questions par des éléments que vous souhaiteriez porter à la connaissance des destinataires de ce rapport.

INTRODUCTION

BAPA BXL asbl, association para-communale de la Ville de Bruxelles agréé comme bureau d'accueil pour primo-arrivants de catégorie IV¹ par le Collège de la Commission communautaire française (COCOF), met en œuvre le décret de ce Collège relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale², depuis 2016.

L'année 2020 a été une année très particulière pour le monde entier et toute la société, avec la pandémie du COVID-19, qui a bousculé profondément nos relations sociales, familiales, interpersonnelles, le monde du travail, etc.

Face à la crise sanitaire, notre Bureau d'accueil, a dû rapidement s'adapter, se réorganiser, tout en respectant les mesures décidées par le Conseil national de sécurité et les instructions des autorités subsidiantes. Dès le mois de mars 2020, le basculement vers le télétravail et la réalisation de nos missions à distance a profondément modifié nos activités et nos missions.

Dans ce contexte, l'ensemble de **notre équipe n'a pas ménagé ses efforts**, faisant preuve de créativité, d'engagement et d'investissement renouvelés, de solidarité, de professionnalisme, pour maintenir le lien avec notre public, les personnes primo-arrivantes, l'accès à leurs droits et aux (nouvelles) informations nécessaires liés au coronavirus d'une part ; et d'autre part, pour continuer à offrir un parcours d'accueil³ le plus qualitatif et adapté possible, pour poursuivre nos missions d'accueil, d'accompagnement, d'orientation et nos formations .

Le présent rapport présente les statistiques sur le public accueilli au cours de l'année 2020, le bilan du travail de terrain réalisé au quotidien, avec nos partenaires, dans le cadre du parcours d'accueil; mais il vise aussi à mettre en exergue des nouveaux enjeux et besoins de notre public afin de favoriser leur émancipation, mais aussi sa participation sociale, économique et culturelle. Enfin, nous clôturons notre rapport par les ressources, les besoins de l'association et les perspectives 2021.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà une agréable lecture du présent rapport.

¹ Arrêté du 21 décembre 2016 du Collège de la Commission communautaire française (COCOF)

² Décret du 18 juillet 2013 du Collège de la COCOF relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale (dénommé ci-après « décret COCOF ») et son arrêté d'exécution 2014/562 du Collège de la COCOF du 24/04/2014.

³ Les dispositions de l'arrêté portant exécution du décret COCOF relatif au parcours d'accueil³, dont l'objectif était de permettre à notre Bureau d'accueil de pouvoir offrir une réponse plus spécifique aux besoins des primo-arrivants, entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2020, n'ont pu se déployés.

I. Contexte de mise en œuvre de vos missions en 2020

1. Dans quel contexte général se sont déployées vos missions en 2020 ? Certains éléments extérieurs (politiques, législatifs, sociaux, sanitaires, etc.) ont-ils eu un impact sur vos missions ? Si oui, de quelle manière ?

1.1. L'année 2020 a été marquée par l'apparition de la **pandémie de la Covid-19**. Cette crise sanitaire sans précédent et les mesures déployées pour lutter contre cette épidémie ont eu des impacts directs sur l'organisation, le rythme de travail et les missions de notre bureau d'accueil.

En effet, les mesures sanitaires ont impacté : l'organisation interne de nos activités, l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants, les pratiques professionnelles de nos travailleurs et la situation socio-économique et mentale de nos bénéficiaires.

Ainsi, nous avons constaté sur le terrain que les mesures de lutte contre la COVID 19 ont amplifiés les inégalités sociales de nos bénéficiaires, aggraver la situation de certaines personnes fragiles ou les plus vulnérables, et a fait basculer un grand nombre de personnes/ménages dans la précarité. Par conséquent, face à ces situations d'urgence sociales, le rôle des accompagnateurs sociaux durant cette crise a été fondamentale.

Par ailleurs, cette pandémie de la COVID-19 et les mesures de confinement ont eu de multiples conséquences sur le fonctionnement sociétal; elle très vite révélé l'exclusion numérique de certaines populations, dont les primo-arrivants, entravant leur participation à la vie sociale et l'accès à leurs droits. Elle a renforcé l'isolement des primo-arrivants, raison pour laquelle, notre bureau d'accueil a été fortement sollicité durant cette période.

Selon le baromètre Inclusion numérique établit par la Fondation Roi Baudouin, la Belgique est le pays le plus inégalitaire quant à l'accès à internet : 29% des ménages avec des faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus⁴. En Belgique, ce sont les personnes à faibles revenus qui sont le plus confrontées à l'exclusion numérique, 34% n'ont pas accès à internet et 69% ne possèdent pas les compétences nécessaires et, ce sont les primo-arrivants et en particulier les femmes qui en sont les plus exposés⁵.

En effet, les rendez-vous physiques ont été souvent remplacés par des rendez-vous/démarches à faire en ligne, et il en va de même pour les formations et autres ateliers/cours de français. Bon nombre de primo-arrivants ne disposant pas de connexion internet ou ayant peu de compétences digitales se sont sentis démunis durant cette période.

⁴https://www.kbsfrb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020 08 24 CF?utm source=newsletter&hq e=el&hq m=6269308&hq l =8&hq v=77f795a485

⁵https://www.kbsfrb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020 08 24 CF?utm source=newsletter&hq e=el&hq m=6269308&hq l =8&hq v=77f795a485

Ainsi, face à ce constat, nos travailleurs sociaux et nos formateurs ont joué un rôle clé durant cette période, en devenant le seul lien et l'interlocuteur de référence pour de nombreuses personnes, impactant l'organisation interne de notre association.

1.2. Dès le **début du mois de mars 2020**, la situation pandémique a eu **un impact direct** sur l'organisation interne de notre bureau. Dans un premier temps, nous avons développé un plan de communication interne et externe (à destination de nos bénéficiaires) sur les mesures de prévention et sanitaires en vigueur (informations proactives, affichage, mailing à nos bénéficiaires en différentes langues, etc).

Ensuite, nous avons réaménagé nos locaux afin de continuer à recevoir le public en toute sécurité (mise à disposition de gels hydroalcooliques, de masques chirurgicaux pour nos travailleurs et nos bénéficiaires, nouvel agencement des salles d'attente, de formations, locaux entretiens, et des salles polyvalentes et espaces communs, renforcement de la désinfections des locaux, ...). Le nombre de personnes par salle de formation a été réduit, les groupes en cours ont été scindés afin de respecter les mesures sanitaires et les horaires aménagés en conséquence.

Dans un second temps, **le confinement** décidé vers la mi-mars, a occasionné une suspension des cours collectifs, la fermeture physique de nos locaux pendant deux mois et la mise en place du télétravail nous obligeant à nous « réinventer »afin de poursuivre nos missions, organiser une permanence téléphonique et par courriel, accueillir à distance les nouveaux accueils et poursuivre l'accompagnement social de nos bénéficiaires.

En ce qui concerne les nouveaux accueils, nous avons développé des outils numériques afin de permettre à toute personne désirant de suivre le parcours de pouvoir s'y inscrire. Ainsi, les rendez-vous en présentiel et les déplacements étant interdits, nous avons développé de nouvelles procédures de rendez-vous via des plateformes en ligne telle que ZOOM afin de pouvoir inscrire ces personnes désireuses de suivre le parcours et assurer la continuité de service. Cependant, le nombre de personnes qui se sont présentées en vue de s'inscrire dans le parcours d'accueil à baissé de manière significative.

Dès le **mois de mai 2020**, nous avons élaboré un **plan de déconfinement** en plusieurs étapes, avec une reprise des missions en présentiel, des protocoles sanitaires stricts, des nouveaux plannings de (télé)travail pour les équipes, la suppression des permanence sans RDV, etc.

- 1.3. De manière générale, nous avons constaté de nouveaux besoins en accompagnement lié à la pandémie tels que :
 - La majorité des services publics bruxellois onteu recours au télétravail entre autres, entrainant de gros retards dans le traitement des dossiers administratifs des primo-arrivants (revenus d'intégration, titres de séjours, etc), les accompagnateurs sociaux ont alors été fortement sollicités par leurs bénéficiaires pour régler ces situations d'urgence sociales;
 - Un afflux important des demandes des bénéficiaires, nécessitant un accompagnement dans leurs démarches administratives ; celles-ci étant remplacées par des démarches en ligne,

bon nombre de nos bénéficiaires ont éprouvé des difficultés à les réaliser : en raison de la fracture numérique, méconnaissance de la langue, illectronisme, etc

- Les décisions visant à lutter contre la COVID-19 ont ,de manière directe ou indirecte, impacté la situation financière de nombreux de nos bénéficiaires, tels que des pertes d'emploi, des amendes dues au non-respect du port du masque (par les enfants notamment), des retard de paiement de loyer, des retard de paiement des prestations sociales (indemnités de chômages, RIS, ...). Face à ces difficultés, les travailleurs sociaux du BAPA BXL étaient fortement sollicités pour les résoudre..
- ❖ Au-delà des conséquences financières, les bénéficiaires ont été confrontés, soit à une promiscuité familiale, qui engendrait parfois des tensions ou/et des violences intrafamiliales, ou à l'inverse à un renforcement de l'isolement pour certaines personnes vivant seule et dont les contacts extérieurs étaient inexistants, impactant sur leur qualité de vie et leur santé mentale. Les travailleurs sociaux ont dû alors faire face à des situations très tendues, difficile à gérer et de décompression de la part des bénéficiaires.
- Le confinement a induit des coûts supplémentaires dans les ménages. Certains primoarrivants ont dû faire face à une augmentation des dépenses quotidiennes notamment liées à l'alimentation des enfants confinés et ne bénéficiant plus de repas scolaires. Les demandes d'aides alimentaires des primo-arrivants ont également fortement augmenté durant cette période. Pour répondre à ces besoins, les accompagnateurs ont du faire des recherches spécifiques pour informer notre public des lieux de fourniture de colis alimentaires disponibles et autres aides matérielles en Région Bruxelloise. Les demandes liées à l'aide alimentaire ont explosé durant le premier confinement de la première vague⁶. Le SPP Intégration sociale évalue cette augmentation, entre février et avril 2020, à 52% pour la Belgique⁷.
- ❖ Durant cette période de confinement, certains de nos bénéficiaires ont développé des troubles de la santé mentale suite aux difficultés rencontrées (perte de revenus, perte d'emploi, non maitrise de la langue, confinement, exclusion numérique, violence intrafamiliales etc). Les accompagnateurs sociaux ont alors dû faire face à cette nouvelle émergence de troubles, pendant cette période durant laquelle, les orientations vers des services de santé mentale étaient très compliquées, devenant ainsi, malgré eux, les seuls interlocuteurs des primo-arrivants pour faire face à ces situations. C'est la raison pour laquelle, nous avons mis tout en œuvre durant cette période afin que les bénéficiaires puissent garder le contact avec notre bureau d'accueil et leur accompagnateur social.

En conséquence de la situation sanitaire, notre équipe a été confrontée à une charge de travail supplémentaire importante ainsi qu'une charge émotionnelle. Le télétravail a également eu des répercussions sur le travail de notre équipe. En un laps de temps très court, nous avons dû nous adapter, nous réorganiser et équiper l'équipe afin de permettre aux travailleurs de poursuivre leurs missions à distance.

6

⁶ Anne Deprez, Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique, Analyse des impacts de la première vague de la crise de la Covid-19 sur les personnes précarisées et les services sociaux de première ligne en Région bruxelloise et en Wallonie» juin-aout 2020

⁷ Voir Monitoring du SPP Intégration sociale : https://www.mi-is.be/fr/presse-multimedia/monitoring-des-besoins-cpas-premieres-tendances

En effet, comme le souligne le rapport de l'IWEPS, réalisé en aout 2020⁸, « pour celles et ceux qui ont pu télétravailler, les nombreux changements induits par cette modification ont eu des répercussions sur la qualité du travail et la vie des travailleurs. En effet, ces derniers n'étaient pas toujours préparés à gérer des nouvelles demandes à distance ou à maintenir un lien à distance. De plus, bon nombre d'entre eux n'étaient pas équipés adéquatement pour pouvoir poursuivre leurs missions quotidiennes à domicile : pas de matériel ni de connexion avec les logiciels habituellement utilisés, difficulté d'accès à un ordinateur portable, connexion internet défaillante, perte du caractère humain de leur travail par le fait de le faire à distance, par l'intermédiaire d'un écran ou d'un téléphone, etc ».

L'organisation des formations internes a aussi été fortement perturbé en fonction des décisions et consignes sanitaires adoptées au fil des mois.

Lors du confinement, nous avons interrompu les formations en présentiel organisées par notre bureau d'accueil. Toutefois, cette période a été mise à profit afin de développer nos modules en distanciel, de se familiariser avec les outils des plateformes à distance, de mettre à jour nos outils pédagogiques et de former nos équipes à la digitalisation des formations.

Ainsi, après une actualisation de nos outils, nous avons tout d'abord, pu proposer à nos bénéficiaires des formations en ligne, en commençant par les modules de droits et devoirs (début mai 2020) afin de leur permettre de poursuivre leurs parcours sereinement mais surtout d'accéder aux informations utiles rapidement ; et ensuite, lors du lockdown décidé fin octobre 2020, de développer les modules de formation à la citoyenneté en distanciel (novembre 2020).

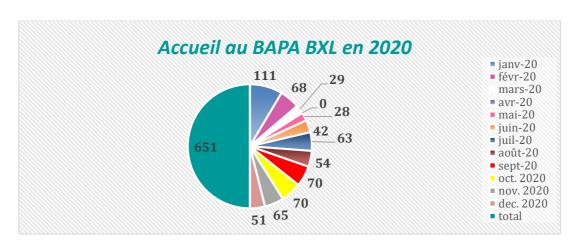
En conclusion, la crise sanitaire liée au coronavirus à un impact sur nos missions : en diminuant, l'affluence des nouvelles inscriptions dans notre bureau d'accueil, en augmentant la surcharge de travail de notre équipe (accompagnateurs sociaux, formateurs, agents polyvalents, accueillant, coordination et direction) et les risques psychosociaux en découlant, et en modifiant le rythme de travail et le fonctionnement interne mais aussi un coût financier imprévu (achat de produits désinfectants, plexiglas, etc).

Malgré toutes ces difficultés rencontrées, notre bureau d'accueil à mis tout en œuvre afin de permettre de garder le lien avec nos bénéficiaires et de poursuivre nos missions d'accueil, d'informations, d'accompagnement et d'orientation.

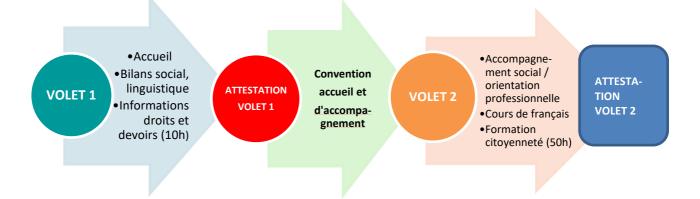
⁸ Anne Deprez, Institut Walloin de l'Evaluation, de la prospective et de la statistique, cf. supra

II. Le public : les primo-arrivants

1. Le public à l'accueil du BAPA BXL asbl



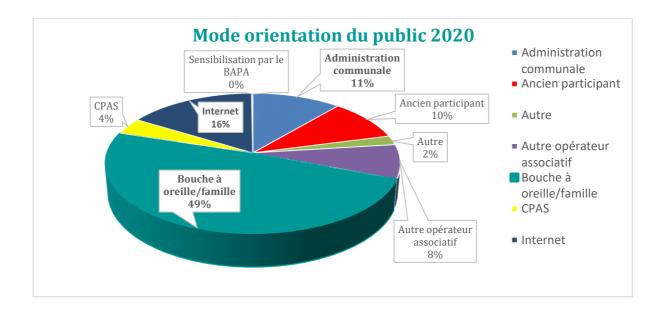
Le schéma du parcours d'accueil



2. Comment le public (toutes catégories : admis, non admis, etc.) se présentant dans votre BAPA a-t-il pris connaissance de votre offre ?

Orientation vers le BAPA BXL	Hommes	Femmes	Autres	Total
(Ancien) participant	30	33	0	63
Bouche à oreille	156	163	0	319
Sensibilisation par votre BAPA	1	0	0	1
Autre opérateur associatif	24	27	0	51
Administration communale	33	40	0	73
En interne	0	0	0	0
CPAS	14	11	0	25

Internet	53	52	0	105
Autre	5	9	0	14
Non spécifié	0	0	0	0
TOTAL	313	338	0	651



3. Quelles étaient les objets principaux des demandes initiales – déclarées - du public (toutes catégories : admis, non admis, etc.) à s'adresser à votre BAPA et à participer au parcours d'accueil.

Objet de la demande	Hommes	Femmes	Autres	Total
(Volonté de mieux connaître la société d'accueil	1	1	0	2
Obtenir l'accès à un cours de langue	55	72	0	127
Résoudre une problématique sociale particulière	9	9	0	18
Obtention de la nationalité/ module citoyenneté	50	46	0	96
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	4	11	0	15
Exigence d'un CPAS	0	1	0	1
Recherche d'un emploi	6	2	0	8
Intérêt global pour le parcours	182	193	0	375
Autre	6	3	0	9
Total				651

Si vous avez indiqué un autre chiffre que « 0 » pour « Résoudre une problématique sociale particulière » et « Autre », veuillez préciser ci-dessous l'objet des demandes :

Lorsque l'objet de la demande consiste en la résolution d'« une problématique sociale particulière », les candidats au parcours d'accueil recherchent essentiellement une aide dans leurs démarches administratives, par exemple en matière de droit de séjour (régularisation, renouvellement de séjour, aide au demandeur d'asile⁹).

En ce qui concerne les « autres » demandes, sont principalement visées les demandes visant à l'apprentissage du néerlandais, d'une formation professionnelle.

2. Le public admis

1. Combien de personnes ont été admises dans le parcours au sein de votre BAPA?

i. Tableau

Nombre de personnes admises	En 2020	En 2019	En 2018
Hommes	223 (47%)	320	363
Femmes	250 (53%)	442	473
Autres	0	0	1
Inconnu	3	5	0
Total	475	767	921

ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

Nous constatons une très nette diminution du nombre de personnes admises en 2020. Celleci s'explique par les mesures sanitaires et de confinement liés au COVID 19. La fermeture physique de nos bureaux durant deux mois a engendré une baisse des nouvelles demandes d'inscriptions. Par ailleurs, durant cette période, les personnes étaient peu enclines à se déplacer et se présenter dans les bureaux d'accueils.

On observe une forte baisse chez les femmes, qui pourrait s'expliquer par le fait que les enfants, étant aussi confinés et n'ayant pas/peu d'activités externes, ceci a sensiblement accru la charge familiale reposant sur certaines femmes (isolées/ou non), entrainant moins

10

de mobilité chez celles-ci, notamment en raison de la fermeture des écoles et des lieux de garde d'enfants.

Les demandes d'asile¹⁰ et de regroupements familiaux ont également fortement diminué en 2020 vers/au sein de l'U.E. (fermeture et les restrictions aux frontières, etc) liés au contexte, ce qui a engendré une diminution des décisions positives, et dès lors une baisse possible des inscriptions au BAPA BXL.

2. Quel est le profil des personnes admises dans le parcours d'accueil en 2020 ?

Vous trouverez ci-après, des éléments d'informations quantitatifs et qualitatifs relatifs aux personnes accueillies par notre association et admises dans le parcours d'accueil. Ces chiffres ont été établis : soit par une extraction de données de l'application informatique « APA»¹¹, soit par des données recueillies dans le registre d'accueil des bénéficiaires de BAPA B

a. Du point de vue de la nationalité

i. Tableau

¹¹ L'APA est une application informatique uniforme de gestion et de suivi des dossiers des bénéficiaires.

¹⁰ https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020

		2020								
Nationalité	Н	omme	F	emme	Inconnu		Total			
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage			
Afrique de l'Est	7	3%	2	1%	0	9	2%			
Afrique Centrale	11	5%	13	5%	0	24	5%			
Afrique du Sud	0	0%	0	0%	0	0	0%			
Afrique de l'Ouest	16	7%	20	8%	0	36	8%			
Afrique du Nord, dont :	26	12%	42	17%	0	68	14%			
Maroc	18		30		0	48				
Asie de l'Ouest, <u>dont</u> :					0					
Irak	5		1		0	6				
Turquie	8		5		0	13				
Territoires palestiniens	7		3		0	10				
Syrie	20		8		0	28				
Asie Centrale										
Asie du Sud, <u>dont</u> :	70	31%	89	36%	2	161	34%			
Afghanistan	12		2		0	14				
Iran	11		9			20				
Inde	42		72		2	116				
Asie de l'Est	0	0%	2	1%	0	2	0%			
Asie du Sud-Est	3	1%	4	2%	0	7	1%			
Caraïbes	0	0%	1	0%	0	1	0%			
Amérique Centrale	2	1%	3	1%	0	5	1%			
Amérique du Sud	12	5%	13	5%	0	25	5%			
Océanie	0	0	0	0	0	0	0%			
Europe(UE)	16	7%	21	8%	0	37	8%			
Europe(Hors UE)	12	5%	16	6%	0	28	6%			
Amérique du Nord	0	0%	1	0%	0	1	0%			
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%			

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Le top 3 des primo-arrivants bénéficiaires admis en 2020 sont, comme en 2019, les personnes originaires de l'Inde, du Maroc et de la Syrie.

Cette situation s'explique, selon nous, par le fait que la grande majorité des Indiens, sont orientés vers notre Bureau d'accueil grâce au bouche à oreille et à la famille, ainsi que par les administrations communales. Le travail ou les études sont des motifs de voyage qui ont pu être maintenu en 2020, les primo-arrivants indiens ne font pas partie des publics subissant la fracture/exclusion numérique.

Les Marocains constituent le deuxième groupe le plus représenté, et pour la plupart, ils/elles ont un séjour en Belgique basé sur le regroupement familial, ou sur le travail, principales voies d'accès au territoire, ce qui reflète également la nouvelle tendance au niveau de la migration en Belgique¹².

Enfin les Syriens, nous estimons pouvoir faire un lien direct avec la crise migratoire et les conflits touchant ce pays. En effet, la Syrie figure parmi les principaux pays d'origine des demandeurs d'asile ¹³ en Belgique depuis 2018 et jusqu'à ce jour, ayant obtenu une protection internationale ¹⁴.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Depuis 2019 et la tendance s'est poursuivie en 2020, nous avons intensifié l'organisation des modules d'informations en Droits et devoirs en anglais afin de répondre rapidement aux besoins de nos bénéficiaires. Les modules en anglais restent en première position, après ceux en français et en arabe.

Nous avons également maintenu la fréquence de ces modules, en horaire décalé, face à un public qui travaille, de plus en plus nombreux.

Le fait que plusieurs accompagnateurs sociaux puissent accueillir les bénéficiaires dans leur langue (ex. en anglais ou en arabe), facilite la communication et leur prise en charge. Le recours aux services d'interprétariat social dans les langues suivantes, arabe classique et anglais, ont également augmenté en conséquence.

 $[\]frac{12}{\text{https://www.rtbf.be/info/societe/detail desormais-20-de-la-population-belge-est-d-origine-etrangere-et-les-marocains-supplantent-les-italiens?id=10671649}$

¹³ https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020. La Syrie est le 2e pays le plus représenté en 2020, après l'Afghanistan.

¹⁴ Rapport annuel 2019, Myria, p.51 (https://www.myria.be/files/Myria RAMIG-FR 2019-AS-gecomprimeerd.pdf; https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020

b. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

				2020			
Groupe d'âge	Но	omme	Fer	mme	Inconnu		Total
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	84	38%	104	42%	0	188	40%
30-44 ans	112	50%	131	52%	2	245	52%
45-64 ans	25	11%	15	6%	0	40	8%
65-79 ans	2	1%	0	0%	0	2	0%
80 ans et plus	0	0%	0	0%	0	0	0%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Notre hypothèse, pour expliquer la tranche d'âge majoritaire (30-44 ans), est tout d'abord que la plupart de notre public, à un séjour basé sur le regroupement familial, il se compose majoritairement de personnes jeunes, ayant la volonté d'apprendre le français pour mieux comprendre la société d'accueil. De plus, nombre de nos bénéficiaires sont des travailleurs qualifiés.

Ceux de plus de 64 ans ne sont pas forcément orientés vers nos services, c'est également une tranche d'âge moins connectée à internet et qui n'accèdent donc pas forcément à l'information. Par ailleurs, cette tranche d'âge étant celle la plus vulnérable et particulièrement à risque face au virus, ils ont sans doute limité d'autant plus leurs déplacements en raison de la pandémie.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

L'âge des bénéficiaires a un impact sur leurs besoins, leur projet de vie et dès lors sur le type d'accompagnement et d'orientation socio-professionnelle qui leur est proposé. Vu la tranche d'âge la plus représentée, l'orientation socio-professionnelle a été importante ainsi que les demandes de recherches de lieux de garde pour les enfants en bas âge. Nos accompagnateurs sociaux y sont attentifs et adaptent leur travail à la disponibilité et aux besoins spécifiques de leurs bénéficiaires. Vu qu'il s'agit d'une population active et souvent avec des enfants en bas-âge, les travailleurs sociaux ont adapté les plages horaires de rendez-vous.

c. Du point de vue de la situation socio-économique

i. Tableau

Situation socio-								
	Н	Homme		emme	Autre		Total	
<u>économique</u>	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage	
Employé	81	36%	44	18%	0	125	26%	
Travailleur non								
rémunéré	0	0%	0	0	0	0	0%	
Elève / Etudiant	13	6%	10	4%	0	23	5%	
Chômeur indemnisé	6	3%	5	2%	0	11	2%	
Allocataire RIS / ERIS	34	15%	24	10%	0	58	12%	
Pensionné /								
Prépensionné	1	0%	1	0%	0	2	0%	
Incapacité de travail	0	0%	0	0%	0	0	0%	
Sans revenus	41	18%	116	46%	2	159	33%	
Interruption totale de								
carrière	0	0	0	0%	0	0	0%	
Autre	6	3%	6	2%	0	12	3%	
Inconnu	41	18%	44	18%	0	85	18%	
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%	

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Les profils de nos bénéficiaires sont relativement diversifiés, comme en témoigne le tableau ci-dessus.

En 2020, la majorité de nos bénéficiaires est sans revenus (33%); ensuite, viennent les travailleurs (26%) et les allocataires sociaux (12%). Par rapport à 2019, le nombre de bénéficiaires qui travaillent à augmenter, ils étaient 25%.

Nous pensons que l'une des raisons de l'arrivée de ce public sans revenus au BAPA BXL s'explique entre autres par la mise en œuvre de la loi sur le séjour¹⁵; celle-ci exige en effet la preuve des efforts d'intégration en vue d'une prorogation du titre de séjour, or les personnes bénéficiaires d'un regroupement familial (conjoint.e.s de travailleurs) sont visées par cette règlementation.

De nombreuses bénéficiaires (en regroupement familial) sont au foyer, malgré leurs diplômes et qualifications, en raison de la barrière de la langue, de responsabilités familiales à assumer, des nombreuses démarches administratives nécessaires à la reconnaissance de leurs diplômes, au coût élevé des crèches, etc.

 $^{^{15}}$ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur le 26/01/2017).

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Au vu de la proportion relativement importante de bénéficiaires sans revenus (dont au foyer/à charge du conjoint), nous collaborons avec la Maison des Enfants d'Actiris en vue de pouvoir inscrire leurs enfants dans les milieux d'accueil de notre partenaire, pour leur permettre de suivre les modules d'informations Droits et devoirs, les formations linguistiques et citoyenneté ou les formations qualifiantes.

Compte tenu du nombre de travailleurs représentés dans notre public, nous avons continué à proposer une offre adaptée de formations Droits et devoirs en horaire décalé. Fin 2020, nous avons également dispensé une formation à la citoyenneté (en français et en arabe), en horaire décalé.

Les rendez-vous de ces personnes, afin de réaliser les bilans (sociaux, linguistiques) ou les entretiens de suivis de leur dossier, sont également organisés au-delà des horaires habituels de travail des accompagnateurs sociaux quand c'est possible (après 17h).

Au vu de la situation sanitaire en 2020, dans un premier temps, nous n'avons plus pu accueillir dans nos locaux les primo-arrivants, nous avons dès lors développé les rendez-vous de suivis et de premiers accueils en visioconférence, ce qui a permis aux personnes en charge d'enfants en bas âge à la maison ou à celles qui travaillent de poursuivre leur parcours sereinement en leur proposant des rendez-vous, durant les pauses du midi par exemple pour les travailleurs.

Par ailleurs, les personnes sans revenus ont été fortement touchées au niveau socioéconomique lors de la crise. Ainsi, les demandes d'aide alimentaires, et autres aides ont décuplées durant cette période et les accompagnateurs ont dû trouver des solutions pour leurs bénéficiaires. De même, la proportion de personnes bénéficiant du RIS est de 12%, ce public déjà fragilisé a subi de nombreuses difficultés supplémentaires avec le confinement : difficulté à payer leurs loyers, augmentation des dépenses liées à l'alimentaire, à l'énergie, promiscuité familiale, ...

Les primo-arrivants étaient également fortement angoissés par la contamination du virus ; la méconnaissance de la langue et l'exclusion numérique de certains d'entre eux ont été autant de freins à leur bonne information , les rendant ainsi très anxieux face au virus. L'anxiété liée à la contamination du virus est parfois très forte chez les personnes précaires en raison des difficultés financières et d'organisation familiale que la maladie engendre¹⁶. Ainsi, durant toutes ces périodes, ces personnes ont fortement sollicité leurs accompagnateurs sociaux, leur faisant part de leurs inquiétudes. De ce fait, au vu des personnes concernées les accompagnateurs sociaux ont dû maintenir un lien et être très présents durant cette période.

-

¹⁶ IWEPS, Analyse des impacts de la première vague de la crise de la Covid-19 sur les personnes précarisées et les services sociaux de première ligne en Région bruxelloise et en Wallonie,Rapport exploratoire_juin à août 2020

Face à cette désinformation, nous avons également adapté le contenu de nos formations en ajoutant dans toutes les langues, des informations spécifiques liées aux mesures de prévention, aux symptômes du virus, et les mesures sanitaires en vigueur afin de leur transmettre une information correcte, et de diminuer leur inquiétude et leur stress durant cette période compliquée. Nous avons également procéder à des mailing à nos bénéficiaires afin de leur donner des informations à jour utiles et correctes notamment sur le virus.

d. Du point de vue du type de titre de séjour

i. Tableau

				2020					
Titre de	Homme		Femme		Autre	Total	Total		
séjour	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage		
Carte A	120	54%	145	58%	2	267	56%		
Carte B	26	12%	15	6%	0	41	9%		
Carte E	8	4%	18	7%	0	26	5%		
Carte F	35	16%	49	20%	0	84	18%		
Carte H	1	0%	0	0	0	1	0%		
Annexe 19	4	2%	0	0%	0	4	1%		
Annexe 19ter	3	1%	5	2%	0	8	2%		
Annexe 15	5	2%	5	2%	0	10	2%		
Carte Orange	21	9%	13	5%	0	34	7%		
TOTAL	223	100%	250	100%	2	475	100%		

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

La majorité de notre public est détenteur d'une carte A. Près de la moitié de ces cartes A sont détenues par des bénéficiaires de nationalité indienne (116 sur 267), qui sont en Belgique sur base du travail ou d'un regroupement familial.

L'autre grande partie de ces cartes A est détenue par des bénéficiaires jouissant de la protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire).

Les personnes avec un titre de séjour F représentent la deuxième catégorie de nos bénéficiaires. Ceux-ci sont majoritairement originaires d'Afrique du nord, d'Afrique de l'ouest et ensuite d'Afrique de l'est. Cela s'explique par le fait, que le séjour a été obtenu via le regroupement familial, soit via mariage, soit via un enfant mineur belge et nous pouvons mettre en parallèle ce résultat avec le tableau ci-après (au point e) concernant les motif de délivrance du visa.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Par rapport aux bénéficiaires détenteurs de carte A, la mise en œuvre de la loi sur le séjour¹⁷, insérant une nouvelle condition au renouvellement du titre de séjour, à savoir la volonté de s'intégrer dans la société, continue à avoir un impact dans les besoins des bénéficiaires (besoin d'être rassuré, préparation des démarches administratives de renouvellement du titre de séjour, besoin et demande d'attestations,) et l'accompagnement proposé par les accompagnateurs sociaux qui restent vigilants sur les questions liées au séjour.

Ensuite, par rapport aux bénéficiaires sous carte A, délivrées en raison d'un regroupement familial (avec un ressortissant non européen) et sous carte F (regroupement familial avec un européen ou belge), l'accompagnement social des bénéficiaires a davantage été axé sur les difficultés conjugales ou familiales (exacerbées par les différentes phases de confinement) qui ont pu apparaître dans beaucoup de situations de regroupement familial.

Afin de répondre au mieux à ces situations familiales d'urgence, nous avons formé l'équipe des accompagnateurs sociaux et des formateurs sur cette thématique et leurs connaissances ont été mises à jour afin de leur permettre d'accompagner au mieux ces personnes et de les orienter vers les services adéquats.

e. Du point de vue du type de titre de séjour

i. Tableau

	2020							
Motif de délivrance du titre de séjour	Homme		Fer	nme	Autre	Т	otal	
title de sejoui	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%	
Article 9bis	5	2%	4	2%	0	9	2%	
Article 9ter	4	2%	1	0%	0	5	1%	
Autre	11	5%	5	2%	0	16	3%	
Citoyen Européen	6	3%	12	5%	0	18	4%	
Etudes	8	4%	6	2%	0	14	3%	
Protection subsidiaire	3	1%	2	1%	0	5	1%	
Réfugié	60	27%	23	9%	0	83	17%	
Regroupement familial	67	27%	158	63%	2	227	48%	
Travail	55	25%	38	15%	0	93	20%	
Victime de trafic	4	2%	1	0	0	5	1%	
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%	

 $^{^{17}}$ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur le 26/01/2017).

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Presque la moitié des personnes venues s'inscrire au BAPA BXL en 2020 (48% hommes/femmes confondus) et la majorité de femmes (63%) ont obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial. Ces bénéficiaires doivent fournir la preuve des efforts d'intégration dans la société d'accueil pour obtenir un renouvellement de séjour, et l'une preuve de ces efforts consiste dans l'inscription dans un parcours d'accueil.

Le premier motif de délivrance de titre de séjour pour les hommes est également le regroupement familial / statut de réfugié (27%), hors en 2019, il s'agissait du *travail* (35%), ce qui s'expliquait par la grande proportion d'hommes de nationalité indienne, qui viennent sur le territoire via un permis de travail, et qui s'inscrivent dans notre Bureau d'accueil avec l'objectif principal d'apprendre le français.

Le troisième motif de délivrance de titre de séjour, quelque que soit leur genre, est le statut de réfugié des pays en conflits, principalement la Syrie, et très peu en provenance du Salvador puisque la migration par avion a été bloquée à cause du Covid.

En effet comme le souligne le rapport établit de Perspective Brussels¹⁸, suite à l'épidémie de Covid-19, les gouvernements ont fermé des frontières et mis en place des procédures à distance (et donc moins efficaces) pour les demandeurs d'asile. Le Bureau fédéral du Plan (BFP) a donc opté pour une réduction des flux migratoires internationaux pour l'année 2020¹⁹.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Nous avons dû adapter notre travail en conséquence, en organisant davantage de modules Droits et devoirs en journée et en après-midi par rapport à l'année 2019.

La proportion des personnes inscrites au Bapa Bxl, ayant obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial, reste toujours important .

63% de ce public est féminin, arrivé depuis peu sur le territoire, , il ne parle en grande majorité pas le français, c'est pourquoi les formations ont été d'avantage organisées en langues anglaise, arabe,...

Les personnes en séjour sur base du regroupement familial ont désormais un accès plus facile au marché de travail, grâce au permis unique, entré en vigueur en 2019²⁰, ceci a eu un impact sur l'accompagnement socio-professionnel. 20% ont un titre de séjour sur base du travail, c'est pourquoi nous avons multiplier en 2020 nos modules de formations en décalé.

¹⁸ https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

¹⁹ https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

f. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

Commune de							
résidence	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Anderlecht	15	7	11	4%	0	26	5%
Auderghem	5	2%	4	2%	0	9	5%
Berchem-Saint-Agathe	1	0%	3	1%	0	4	1%
Bruxelles	70	31%	82	33%	0	152	32%
Etterbeek	21	9%	33	13%	2	56	12%
Evere	7	3%	11	4%	0	18	4%
Forest	9	4%	6	2%	0	15	3%
Ganshoren	1	0%	1	0	0	2	0%
Ixelles	19	9%	22	9%	0	41	9%
Jette	3	1%	6	2%	0	9	2%
Koekelberg	2	1%	2	1%	0	4	1%
Molenbeek-Saint-Jean	11	5%	5	2%	0	16	3%
Saint-Gilles	8	4%	5	2%	0	16	3%
Saint-Josse-Ten-Noode	16	7%	19	8%	0	35	7%
Schaerbeek	12	5%	11	4%	0	23	5%
Uccle	6	3%	8	3%	0	14	3%
Watermael-Boitsfort	3	1%	1	0%	0	4	1%
Woluwé -Saint-Lambert	11	5%	14	6%	0	25	5%
Woluwé-Saint-Pierre	3	1%	6	2%	0	9	2%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Notre association est située en plein cœur du Centre-ville, à proximité des services administratifs de la Ville de Bruxelles, du CPAS de Bruxelles et de nombreuses associations et services, ce qui a un impact sur la commune de résidence d'origine la plus représentée parmi nos bénéficiaires (32%).

La deuxième commune comptabilisant 12% des bénéficiaires inscrits, est Etterbeek. Ceci s'explique en grande partie par la présence d'une forte population d'origine indienne dans cette commune, ainsi que dans les communes d'Evere (4%) et d'Ixelles (9%).

Pour les communes moins représentées (ex. Watermael-Boitsfort), il y a peut-être le fait de ne pas connaître notre Bureau d'accueil, et parfois aussi la distance qui sépare la commune d'origine du BAPA BXL.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires, nous avons poursuivi le développement de notre réseau de contacts, des nouvelles collaborations (orientation mutuelle du public, accompagnement individuel adapté, etc) sur l'ensemble du territoire régional.

Cependant la situation du coronavirus a fait qu'il y a eu une diminution de ce développement et des contacts avec le réseau associatif.

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

				2020			
Type de ménage	Homme		Ferr	Femme		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	47	21%	76	30%	1	124	26%
Couple avec enfant(s) hors ménage	13	6%	2	1%	0	15	3%
Couple sans enfant	41	18%	60	24%	0	101	21%
Famille monoparentale	10	4%	24	10%	1	35	7%
Personne isolée	51	23%	36	14%	0	87	18%
Autre	20	9%	6	2%	0	26	5%
Non défini	41	18%	46	18%	0	87	18%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

ii. Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Etant donné que la principale raison de délivrance du titre séjour est le regroupement familial, il est compréhensible que la plupart de nos bénéficiaires soit des couples (50%) avec ou sans enfants.

Beaucoup de bénéficiaires masculins sont en Belgique via le travail ou une demande de protection internationale. Ces derniers viennent souvent seuls avant de se faire rejoindre par leur famille.

iii. Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Vu le haut taux de personnes avec enfants, nous avons dû adapter notre travail. Ainsi, nous avons renforcé nos partenariats avec les crèches en début d'année, avant la pandémie du COVID-19. Nous avons également multiplié notre travail d'accompagnement en terme de recherche d'écoles, de logements, orientation vers les AIS et logements sociaux, orientation socio-professionnelle, Cire, Actiris,....

Grace au partenariat avec la Maison des Enfants d'Actiris, nos bénéficiaires peuvent obtenir des places en crèche lors des formations (droits et devoirs ; citoyenneté) et lors des cours de français, ce service n'a été sollicité qu'en début d'année, car suite à la pandémie la majorité des formations du parcours et des cours de langues ont été dispensé en ligne.

Le partenariat avec l'asbl SINGA a été maintenu, entre autres afin de favoriser la création des liens et du réseau social notamment pour les personnes isolées, élément qui a été accentué par la situation du coronavirus.

Nous avons, en outre, informé et accompagné des personnes primo-arrivantes dans le cadre de leur procédure de regroupement familial (en particulier les personnes reconnues réfugiées) et nous les avons orientés vers les partenaires spécialisés en la matière tels que SIREAS asbl, ADDE, Caritas,...

Avec la pandémie, nous avons recherché activement des lieux d'activités pour les enfants en bas âge dès que le confinement s'est terminé. Au vu des problèmes rencontrés par les familles, durant cette période particulière, avec les enfants à la maison, nous avons mis tout en œuvre pour les orienter vers des services ouverts afin qu'ils puissent retrouver une activité.

Comme expliqué plus haut, la promiscuité et le confinement ont exacerbé les tensions familiales, les accompagnateurs sociaux ont été confrontés à des situations d'urgence sociales et de violences d'où la nécessité de trouver des activités en dehors de la cellule familiale.

Par ailleurs, 18% des personnes vivent isolées, le confinement a eu un impact considérable sur cette tranche de la population. En effet, l'isolement, la précarité et le manque de perspectives ont renforcé l'anxiété et l'angoisse de certains de nos bénéficiaires.

Les accompagnateurs sociaux ont alors été confronté à des situations de grande vulnérabilité, de grande précarité et d'apparition de troubles de santé mentale chez certain(e)s. Les orientations vers des services spécialisés ont été très difficiles durant cette période, soit parce que ces services étaient inaccessibles ou/et saturés, ou parce que les personnes ne parlaient pas français, ce qui rendait les visites en visioconférence avec le corps médical impossible. Ainsi, l'accompagnateur social devenait pour la personne, le seul lien avec l'extérieur, qui leur permettaient de « décompenser ». Ceci a engendré une charge mentale non négligeable pour nos travailleurs mais aussi un sentiment d'impuissance face à ces urgences sociales, ces faits de violences intrafamiliales et ces besoins de décompensation.

L'isolement des mères seules avec enfant(s), a été aussi fortement mis en exergue pendant le confinement, rendant pour certaine le suivi des formations impossible à cause de la garde d'enfant. Nous avons dès lors mis une attention particulière à leur trouver des activés pour elles ou pour leurs enfants.

3. Le public non admis et le public non participant au parcours

3. Au cours de l'année 2020, combien de personnes se sont présentées dans votre BAPA et n'ont pu être inscrites lors du premier rendez-vous ou ne se sont pas inscrites dans le parcours ?

Motif		Nombre
Parce que ne respectant pas les conditions d'accès :	Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour	22 (15%)
	Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois	12 (8%)
	Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans	64 (43%)
	Résidant en dehors de la RBC	6 (4%)
	Agée de moins de 18 ans	0
	Parce qu'elle était de nationalité belge	3 (2%)
Parce que votre offre était saturée		0
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée		10 (7%)
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA		21 (14%)
Autre (ex. demandeur asile ²¹ , titres spéciaux)		11 (7%)
Total		149

4. Indiquez ci-dessous de quelle manière vous avez pu procéder à cette estimation :

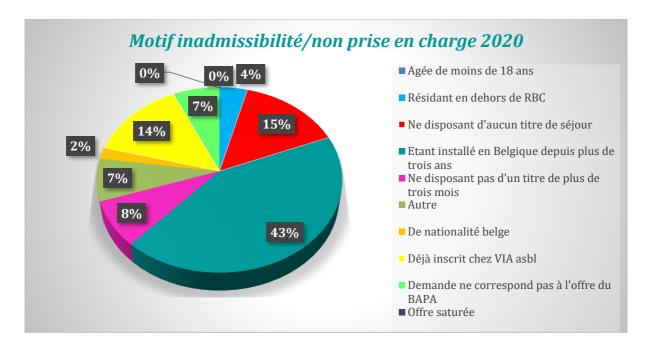
Lors de chaque entretien de premier accueil, une fiche signalétique est établie par l'accompagnateur social laquelle répertorie notamment les motifs pour lesquels le.la candidat.e a pu être inscrit dans le parcours d'accueil.

Toutes les personnes qui se sont présentées dans nos bureaux n'étaient malheureusement pas immédiatement admissibles lorsqu'elles se sont présentées à l'accueil de BAPA BXL.

Il s'agit au total de près de **149 personnes qui n'ont pu être inscrites** directement, lors de leur premier accueil (23% de notre public). Ce pourcentage reste constant par rapport à 2019, on remarque une légère hausse du pourcentage de personnes déjà inscrites dans un autre BAPA et sans aucun titre de séjour.

23

²¹ Selon le rapport de l'IWEPS²¹, les procédures entreprises par les primo-arrivants, notamment les demandes de protection internationale, ont été fortement ralenties. En début de confinement, l'Office des Etrangers n'enregistrait plus de nouvelles demandes (sauf en ligne) mais produisait encore des ordres de quitter le territoire (Crilux). Ainsi, pendant le confinement, les personnes recevant une décision négative de Fedasil ont éprouvé beaucoup plus de difficultés à rencontrer leur avocat et donc, à introduire un recours.



5. Dans le cas où leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre, expliquez le contenu de ces demandes :

Nous avons identifié quelques cas où les demandes ne correspondaient pas à l'offre ; il s'agissait de personnes admissibles ou non au parcours d'accueil, qui souhaitaient suivre le parcours d'accueil en Néerlandais et/ou apprendre l'autre langue nationale.

6. Vers quels opérateurs avez-vous réorienté ces personnes non inscrites dans le parcours ?

Nous avons réorienté, lors de l'accueil, les personnes, qui ne réunissaient pas les conditions d'accès au parcours d'accueil, non intéressées ou dont l'offre de services de BAPA BXL ne correspondaient pas à leurs demandes, notamment vers les opérateurs suivants :

- Des associations telles que : Agentschap Integratie et Inburgering (BON vzw), Objectif asbl (nationalité belge), , le CIRE , le SIREAS, et l'ADDE, CAW (questions de séjour, regroupement familial), MEDIMMIGRANT, Fond du logement (logement), , Convivial, les opérateurs reconnus en cohésion sociale pour dispenser la formation à la citoyenneté (Solidarité savoir, Chambre de l'Art et de la culture euro-méditerranéenne, Institut Kurde, le Ciré), Démocratie plus asbl, , VIA asbl ; un CRI (centre régional d'intégration) ;, etc.
- ✓ Des services : Administrations communales ; CPAS ; Actiris, , le CGRA/Fedasil
- ✓ Etablissements de promotion sociale pour les formations linguistiques, Lire et écrire asbl, Bruxelles-Formation, nos opérateurs linguistiques, Centre Hispano-Belga, Maison de l'Amérique Latine, le Piment, services proposant tables de conversations etc..

III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil

1. Organisation générale

7. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2020 22 ?

Dossiers actif au 31/12/2020	Effectif	Pourcentage
Données en cours	54	2%
Admis	10	0%
Volet primaire en cours	162	6%
Dossiers ouverts	141	6%
Dossiers traités ²³	220	9%
Volet primaire complet	190	8%
Conventions générées	168	7%
Conventions refusées	3	0%
Volet secondaire en cours	1.146	45%
Volet secondaire complet	5	0%
Dossiers suspendus	425	17%
Total des dossiers actifs	2524	100%

8. Comment s'organise une prise en charge type (chronologie des étapes, nature et objectifs des contacts successifs, caractère proactif des démarches, etc.)

I. Le Volet primaire

1. L'accueil

Le parcours démarre avec l'accueil du bénéficiaire par un accompagnateur social qui sera le référent de la personne jusqu'à la fin de son parcours d'accueil. Le bénéficiaire est reçu de manière individuelle, dans un local d'entretien, afin de respecter sa vie privée et garantir la confidentialité des échanges. Si un couple ou une famille se présente, il y aura alors autant de travailleurs sociaux désignés que de membres dans la famille.

Lors de l'accueil, l'accompagnateur social explique le parcours à l'aide d'un schéma visuel (traduit en plusieurs langues), vérifie les conditions d'accès et inscrit le bénéficiaire, si c'est son souhait. Il fait appel à un service d'interprétariat social par téléphone s'il ne partage aucune langue commune avec le bénéficiaire.

Si ce dernier se présente lors du premier accueil avec une demande urgente, l'accompagnateur social effectue déjà une orientation. Pour les personnes qui ne sont pas

²² Les dossiers considérés comme "actifs" représentent l'ensemble des dossiers (peu importe la date de création ou d'admission), à l'exception des dossiers archivés.

²³ Un dossier est considéré comme « traité » lorsqu'un bilan social et un bilan linguitique ont été réalisés.

éligibles au parcours d'accueil, une orientation leur est proposée en fonction de leurs demandes et de leurs besoins. En fin de rendez-vous, une farde ²⁴ d'information est désormais systématiquement remise à toutes les personnes s'étant présentées, contenant le schéma explicatif du parcours d'accueil dans une langue comprise, la carte de visite de l'accompagnateur social et d'autres documents d'orientation si besoin.

Cependant, en 2020, la pandémie du COVID 19 a entravé l'organisation des premiers accueils. Dans ce cadre, nous avons, tout d'abord réaménagés nos locaux afin de respecter les distanciations sociales et autres règles sanitaires, nous avons également établit une communication spécifique à l'attention de notre public et de notre équipe lié à la pandémie (ex. mesures de prévention, etc) et ce en plusieurs langues.

De plus, nous avons modifié l'organisation du travail de nos accompagnateurs sociaux : les permanences sans rendez-vous ont été suspendues faisant place uniquement aux rendez-vous, avec une planification pour tous les premiers accueils avec un accompagnateur social ainsi que pour le suivi social. Lors du confinement et après, des rendez-vous en visioconférence ont également été prévus. Les locaux d'entretien et l'accueil ont été pourvus de plexiglass, de gel hydro alcoolique et des masques chirurgicaux jetables ont également été mis à disposition de notre public et de nos travailleurs. En fin de chaque rendez-vous, nous avons également prévu la désinfection complète du local et l'aération par nos agents polyvalents.

Enfin, les premiers rendez-vous étaient également adaptés, et la durée limitée dans le temps. Lors de cet entretien, les accompagnateurs sociaux expliquaient également de manière proactive, les mesures sanitaires en vigueur, les informations liées aux symptômes afin d'informer les personnes sur le virus suite au constat de la désinformation de certains bénéficiaires.

2. Bilan social

L'accompagnateur social fixe ensuite rapidement une date de rendez-vous pour effectuer le bilan social en concertation avec le bénéficiaire et avec un interprète si besoin. En fonction de la disponibilité de chacun, le bilan est généralement réalisé endéans la semaine qui suit le premier entretien d'accueil.

Lors du bilan social, nous identifions les compétences et les besoins de la personne, en se fondant sur un questionnaire qui aborde notamment différents domaines et aspects de la vie courante d'une personne (ex. logement, études et formations, etc) et consignons les informations et les démarches que nous leur proposons dans l'APA (programme informatique dans lequel figurent les dossiers contenant les données relatives aux bénéficiaires) afin de pouvoir y répondre.

Il s'agit donc d'une étape clé dans le cadre du processus d'accompagnement : ce bilan permet de définir les objectifs et les stratégies à mettre en place pour la suite du parcours

²⁴ En 2020 : farde BAPA BXL contenant notamment le schéma du parcours d'accueil, traduit dans une des nouvelles langues suivantes (ARA, ESP, RU, IT, TURC, POR) en plus de l'ANG.

mais aussi de se rendre compte des potentialités du bénéficiaire, de celles de son entourage et des freins éventuels (méconnaissance de la langue, difficulté de mobilité, analphabétisme).

A cette occasion, nous regardons les possibilités d'inscription du bénéficiaire à un module d'informations Droits et devoirs dans une langue comprise par celui-ci. S'il n'y a pas d'inscription possible, le travailleur social effectue une demande de formation dans l'APA.

En raison du Covid-19, certains bilans sociaux ont eu lieux en visioconférence. Afin de limiter les rendez-vous et les contacts nous avons également rassemblés en un seul entretien : l'accueil et le bilan social quand c'était possible.

Les bilans sociaux ont mis très rapidement en exergue les nouveaux besoins d'accompagnement liés à la crise sanitaire : colis alimentaires, solitude, isolement, précarité,

3. Bilan linguistique

Ensuite, nous fixons un nouveau rendez-vous pour effectuer le bilan linguistique et le test de positionnement. Si le bénéficiaire dispose d'une attestation reconnue ou d'un diplôme attestant le niveau A2 minimum, il est exempté du test de positionnement test FLE ou le test Alpha en fonction du niveau d'études du bénéficiaire). Les deux tests permettent d'évaluer les quatre compétences linguistiques : compréhension orale, production orale, compréhension écrite et production écrite. Le but de ces tests est d'identifier les besoins linguistiques de la personne et de pouvoir l'inscrire dans un groupe correspondant au niveau adéquat.

Du fait de la pandémie et du confinement, les test de positionnement ont été provisoirement suspendus, compte tenu du temps qu'ils nécessitent et de la suspension des modules linguistiques. Ils ont repris par la suite en présentiel, quand c'était possible, avec des mesures strictes d'hygiène.

4. Module droits et devoirs : une partie des modules a été dispensée en visioconférence et les autres ont pu se faire en présentiel mais en groupe réduit et en respectant la distanciation sociale et les gestes barrières.

5. Remise de l'attestation de Volet primaire

Une fois que la personne a effectué le bilan social, le bilan linguistique et a suivi les 10h du module Droits et devoirs, le travailleur social lui remet une attestation de volet 1 (volet primaire). Cette attestation peut servir de preuve des efforts d'intégration dans le cadre du renouvellement de séjour de certains bénéficiaires ou être demandée par le CPAS.

6. Proposition de la Convention d'accueil et d'accompagnement :

Un nouveau rendez-vous est fixé avec le bénéficiaire afin lui expliquer le contenu de la proposition de convention d'accueil et d'accompagnement.

Le bénéficiaire a un délai de réflexion de 8 jours ouvrables avant de signer la convention. La convention peut également être modifiée le cas échéant. Le volet secondaire du parcours débute, dès la signature de la convention par le bénéficiaire et par notre Bureau d'accueil, qui stipule les engagements réciproque des deux parties.

II. Volet secondaire

Le volet 2 peut comprendre de l'accompagnement, une orientation socio-professionnelle, des cours de français et un module de formation à la citoyenneté.

1. L'accompagnement

L'accompagnement vise à répondre aux besoins émis lors du bilan social par le bénéficiaire. Cependant, cet accompagnement démarre bien souvent déjà lors du volet primaire. Il est spécifique à la situation de chaque bénéficiaire et se déroule de manière individuelle. Notons par ailleurs que les besoins à résoudre évoluent et se diversifient sur la durée du parcours.

Avec la COVID -19, les besoins en accompagnement ont été très fréquents. En effet, , nous avons constaté une augmentation de la précarité suite à la perte de leur emploi, des retards de paiement de leurs allocations ou primes, etc.

2. L'orientation ISP

Pour les bénéficiaires qui nécessitent une orientation socio-professionnelle, l'accompagnateur social lui indiquera, selon ses besoins, un.e opérateur/association spécialisé en la matière.

Cependant, durant la période COVID-19, ces orientations ont été perturbées à cause de la fermeture de certains services en ISP.

3. Modules linguistiques

Selon le niveau de connaissance du bénéficiaire mis en exergue lors du bilan linguistique, il sera inscrit dans un module, en priorité, auprès de nos opérateurs conventionnés ou orienté au besoin vers les écoles de promotions sociales.

En 2020, certains modules linguistiques ont été suspendus ou annulés, d'autres ont eu lieu par visioconférence ; les inscriptions auprès de la promotion sociale étaient très difficiles et parfois impossible.

4. Module de Citoyenneté

En ce qui concerne les modules de citoyenneté, selon les compétences linguistiques du bénéficiaire, il lui est proposé de les suivre en français, arabe ou anglais.

Certains modules de citoyenneté ont eu lieu par visioconférence en raison de la pandémie.

5. Attestation de volet secondaire

Lorsque les besoins identifiés lors du bilan social sont rencontrés, que le niveau de français A2 est atteint, que le bénéficiaire a suivi le module de citoyenneté s'il en avait émis le souhait bref qu'il a acquis de l'autonomie et a respecté les engagements contenus dans sa convention, le travailleur social pourra lui remettre une attestation de fin de parcours (attestation de volet 2).

Par conséquent, un rendez-vous sera fixé avec la personne afin d'évaluer l'ensemble du parcours et vérifier que les besoins identifiés ont bien été satisfaits. Un rapport de clôture du dossier sera également réalisé.

2. Le volet primaire

9. Combien de dossiers ont-ils été traités au sein de votre BAPA?

Nombre de dossiers traités	En 2020	En 2019	En 2018	En 2017
Hommes	184 (45%)	285	311	384
Femmes	223(55%)	388	417	402
Autres	2	2	0	2
Total	409	675	728	788

A. Les bilans sociaux

10. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisé en 2020 ?

Bilans sociaux réalisés	2020		
Sexe	Effectif	Pourcentage	
Homme	203	46%	
Femme	238	54%	
Inconnu	2	0%	
Total	443	100%	

11. Si ces bilans sociaux sont l'occasion pour les accompagnateurs sociaux d'aider les bénéficiaires, quelle est la forme que prend cette aide (compréhension de situations par exemple administratives, aide à des démarches administratives, orientation vers des structures compétentes, etc.) ?

Le bilan social est une étape importante dans le parcours d'accueil car il permet d'une part, d'instaurer une relation de confiance avec le/la primo-arrivant.e bénéficiaire, de comprendre sa situation administrative/personnelle, d'identifier ses besoins, ses compétences, ses potentialités et les freins éventuels à son émancipation ; et d'autre part, de définir les objectifs et le programme d'accompagnement individualisé à long terme qui sera défini conjointement avec celui-ci.

Ainsi, lors de la réalisation du bilan social, l'accompagnateur social référent accueille le bénéficiaire dans un bureau d'entretien individuel, propice à l'échange, et il insiste sur la confidentialité des entretiens. Il prévoit un laps de temps nécessaire pour la réalisation du bilan social et ce, afin de mettre le/la bénéficiaire à l'aise, de faire connaissance avec celui/celle-ci dans un climat convivial et serein, et de lui permettre de s'exprimer librement et à son rythme.

Si lors du premier entretien, certain.e.s bénéficiaires semblent réservé.es, peu prolixe voire peut-être méfiant.e.s au premier abord, suite aux rendez-vous successifs et au rappel du cadre de travail (secret professionnel, confidentialité), le/la bénéficiaire se confie davantage au fil des entretiens et exprime ses attentes et ses besoins.

Le bilan social nécessite donc un investissement important de la part du/de la bénéficiaire, qui se confie et de la part de l'accompagnateur social référent, qui est à l'écoute de la personne et ce, en vue de lui proposer, avec son consentement, le parcours d'accueil et un plan d'accompagnement personnalisé.

L'accompagnement social varie selon les besoins et les attentes exprimés par chaque bénéficiaire; il présente différentes formes : une écoute attentive, une aide dans les démarches administratives, des conseils, des informations, une orientation, l'appel à des intervenants extérieurs (ex. administration communale, ...).

Dans ce contexte de pandémie en 2020, l'accompagnement social mis en place par les accompagnateurs sociaux a été très éprouvant. En effet, ils ont été confrontés à devoir gérer de nombreuses urgences et demandes sociales, notamment liés aux conséquences des mesures sanitaires telles : pertes d'emploi, retards de paiements des allocations sociales ('ONEM, etc), recherche de colis alimentaires, problèmes de santé (recherche de médecin parlant la même langue de contact) et familiaux, demande de droit de passerelle et autres primes ; renouvellement de titre de séjour , cours en ligne etc. Cette période a été surchargé pour les accompagnateurs sociaux qui ont été fortement sollicités pour des démarches administratives et autres, alors qu'auparavant (hors COVID-19), les primo-arrivants les réalisaient en toute autonomie ou avec l'aide de leurs accompagnateurs sociaux en

s'autonomisant, en se déplaçant auprès des services/administration et ce même lorsque la langue n'était pas encore acquise, au besoin avec l'assistance des Amis d'accompagner!

Durant cette période particulière, les rendez-vous en présentiel ont été remplacés par des appels téléphoniques et autres démarches en ligne, occasionnant par voie de conséquence de grandes difficultés notamment pour joindre les services sociaux et les administrations, qui travaillaient alors à guichets fermés mais qui restaient aussi difficilement joignables par téléphone pour les travailleurs sociaux et pour les PA ne maitrisant pas la langue. Certaines démarches, quant à elles, devaient se faire en ligne ou sur rendez-vous nécessitant l'intervention de leur référent en tant qu'intermédiaire, vu la fracture numérique et l'illectronisme dont les primo-arrivants sont victimes.

Ce manque d'accessibilité et cette digitalisation des services a également impacté les travailleurs sociaux qui subissaient des fortes pressions de leur bénéficiaires en panique d'une part, en plus de l'augmentation de la charge travail administrative pour eux (ex. prise des rendez-vous pour les PA, imprimer/envoyer des documents aux services requis, contacter les services, faire le lien entre nos PA et les services, etc).

Cette numérisation de tous les services et de l'accès aux droits a accentué les inégalités socio-économique²⁵ et l'exclusion, car elle nécessiteun accès internet payant, du matériel et certaines compétences informatiques requises. Elle appelle à un droit d'accès pour tous aux techniques numériques.

En conclusion, compte tenu des éléments précités, on constatera vraisemblablement que la pandémie, a d'une part, aggravé la situation de personnes connaissant déjà la précarité avant son apparition, et d'autre part, fait également basculer un grand nombre de « nouvelles » personnes dans une situation de pauvreté²⁶ d'où l'intensification des demandes d'accompagnements de notre public.

Selon les thématiques reprises dans l'APA, voici les différents accompagnements mis en place par les accompagnateurs sociaux :

✓ <u>Séjour et parcours migratoire</u>: l'accompagnateur social référent accompagne et explique les démarches administratives à entreprendre, les rôles des services, communique des informations: inscription et suivi des dossiers (renouvellement des titres de séjour) à la commune et auprès de l'Office des Etrangers, procédure de regroupement familial, rectification d'erreurs administratives, informations et orientation vers des services spécialisés (ex. violences conjugales, en matière de nationalité belge), vers des avocats par rapport à des ordres de quitter le territoire, demandes de visa et de passeport, changement de titres de séjour (informations et aide dans les démarches pour obtenir des cartes de séjour illimitées telles que la B, la F+, etc.).

-

 $^{^{25}\} https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf$

 $^{^{26}\} https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf$

L'accompagnateur social prendra le temps de fournir les informations et les changements survenus dans la législation sociale (par exemple : permis unique) et de remplir les formulaires adéquats.

✓ <u>Vie de famille</u>: Il assiste le bénéficiaire dans les démarches administratives (ex. inscriptions scolaires des enfants, communication des procédures d'inscription, recherche d'écoles, remplissage du formulaire d'inscription pour l'enseignement secondaire, demandes d'allocations d'études etc.; recherche d'un milieu d'accueil et de garde d'enfants (appels téléphoniques, recherche active de places vacantes, ...); activation de droit aux allocations familiales (contact avec Famifed, compléter les formulaires...), en cas de difficultés avec les écoles, Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ); il oriente vers des professionnels lors de problèmes intrafamiliaux (séparation, garde d'enfants, polygamie avec effet sur le séjour, médiation familiale, violence intrafamiliale, dépendance financière de l'un des membres du couple envers l'autre). L'accompagnateur social fourni les informations sur les démarches à accomplir en cas de grossesse (inscription lors de la naissance d'un nouveau-né, inscription en crèche, prime de naissance, reconnaissance de l'enfant, choix du nom de famille, etc.).

Le confinement a provoqué une augmentation de la violence intrafamiliale. Dans ces situations, nous avons dû faire appel à des services de santé mentale, qui étaient particulièrement débordés et saturés comme expliqué plus haut.

✓ <u>Situation professionnelle et financière</u>: l'objectif pour l'accompagnateur social est d'aider à définir avec la personne, un projet professionnel et/ou de formations pouvant améliorer la situation sociale du bénéficiaire et l'insérer sur le marché de l'emploi ; l'inscrire à des formations ou comme chercheur d'emploi auprès d'Actiris, VDAB, In Brussel, Team for a Job, Job Yourself... Il informe le bénéficiaire des différentes aides à l'emploi et les avantages qu'elles représentent pour les entreprises. Si le besoin est exprimé, le référent entreprendra des démarches administratives et/ou une orientation spécifique (par ex. : vers le 1819 afin qu'il obtienne des informations concrètes s'il souhaite devenir indépendant), vers des structures compétentes telles que : les Missions locales pour la rédaction de Cv et de lettres de motivation, vers des lieux tels que la Cité des Métiers ou les centres EPN pour avoir accès à l'outil informatique en vue de rechercher un emploi.

En cas de dettes, le référent apporte également une aide dans la négociation de plans de paiement ; l'oriente vers un service de règlement collectif de dettes, vers le service Energie d'un CPAS, accompagne le bénéficiaire dans sa demande d'insolvabilité ou effectue la constitution d'un dossier pour ouvrir le droit au RIS au CPAS. Lors des prolongations des aides financières, le référent explique au bénéficiaire ses droits et devoirs dans le cadre du Projet individualisé d'intégration Sociale ; il vérifie l'ouverture et le respect d'autres droits (chômage, incapacités, Grapa, handicap etc.. .). Le travailleur social orientera également, si nécessaire, le bénéficiaire vers les colis alimentaires ou des vestiaires sociaux.

Nous avons dû informer les primo-arrivants travailleurs sur les nouvelles aides disponibles, ayant subis des préjudices à cause de la crise sanitaire. Nombreux problèmes étant dû à **une perte de revenus** (suite à la perte d'emploi ou le retard du paiement du RIS (car les CPAS ont été fortement sollicités pour de nouvelles demandes), ce qui a entrainé des retards de paiement de diverses factures (loyer, mutuelle, fournisseurs, etc). Les travailleurs sociaux ont traité ces nouvelles urgences de ces travailleurs qui auparavant n'étaient pas en demande d'accompagnement.

Ainsi, afin de répondre efficacement à ces nouveaux besoins, un travail de recherche préalable a été réalisé lors du confinement par l'ensemble de l'équipe afin de collecter toutes les informations sur les nouvelles mesures en vigueur, aides, primes en lien avec le COVID-19. Afin d'accompagner au mieux les primo-arrivants, un réajustement et une mise à jour des informations ont été indispensables. Nous avons également crées de nombreux outils durant la première période du confinement recensant tous les services sociaux et dispositifs d'aide pour informer au mieux les bénéficiaires et activer avec eux certains droits. Ce travail a été aussi essentiel pour alimenter les modules d'informations Droits et devoirs et les formations à la citoyenneté.

- ✓ Etudes et formations : déterminer le parcours scolaire de la personne et mettre en exergue les besoins et demandes de formations des bénéficiaires. L'accompagnateur social référent est attentif aux diplômes de la personne, il propose une orientation pour une équivalence de son diplôme si besoin (Cire) ou/et recherche des formations qui correspondent aux souhaits de la personne (Cité des Métiers, Dorifor). Dès lors il l'oriente vers des structures de formations reconnues (Bruxelles Formation, CEFORA, Validation des compétences, centres de formation ISP, salon SIEP, ...). Accompagnement dans la recherche de cours de langue autres que la langue française. Un accompagnement vers la reprise d'études (CESS, Bacheliers, Masters), formations en détermination de projet professionnelle, préformations, formations de base ou de remédiation (mathématiques, français...). En 2020, les recherches de cours de langue et de formations étaient ciblées vers des formations en ligne à cause de la pandémie.
- ✓ Santé et accès aux soins: l'accompagnateur social vérifie si le bénéficiaire et ses membres de famille sont affiliés à une mutuelle ou s'ils disposent d'une assurance privée; dans le cas contraire, il lui rappellera de s'affilier à l'assurance obligatoire et lui donnera les informations sur les différentes mutuelles ainsi que sur la CAAMI. Il veille aussi à vérifier si la personne a droit au statut BIM, et entreprendra les démarches nécessaires pour activer ses droits y compris le tarif social pour l'énergie, réduction transport Sncb). En cas d'accident du travail, l'accompagnateur peut jouer un rôle d'intermédiaire entre l'assurance privée de l'employeur et le bénéficiaire.

Lorsque le bénéficiaire émarge au CPAS, le référent veillera à ce qu'il ait en sa possession la carte médicale / réquisitoire. Si ce n'est pas le cas, il entreprendra les démarches administratives nécessaires. Pour les personnes issues de l'Union Européenne et/ ou des personnes ayant peu de moyens, il lui conseillera de faire une demande auprès du CPAS de sa commune pour l'aide médicale urgente ou il l'orientera vers d'autres structures spécialisées telle que Medimmigrant, Médecin du monde, Athéna... Le travailleur social oriente également vers des professionnels de la santé qui parlent la même langue que le bénéficiaire. Prise de rendez-vous chez des spécialistes et organisation de la présence d'un interprète lors de la consultation. Le travailleur social assurera le suivi de dossiers avec d'autres intervenants pour des cas de santé mentale (MASS, Titeca). Il mettra en place un accompagnement dans le cadre de demandes de handicap pour le bénéficiaire ou pour les membres de famille. Selon le besoin, le travailleur social orientera vers des plannings familiaux ou des centres de santé mentale (le Méridien), collaboration avec des associations travaillant sur des situations d'assuétude/toxicomanie(SAS).

Nous avons également dans ce contexte de confinement, garder le lien, pris des nouvelles de la santé (mentale et physique) de nos bénéficiaires D'une part ; faire face à leurs inquiétudes et stress en début d'épidémie d'autre part. Les accompagnateurs sociaux ont joué un rôle d'information et de sensibilisation de première ligne sur cette épidémie, suite au constat de la désinformation d'une partie de notre public sur le virus. Il a donc été nécessaire de revoir la communication et de l'inclure de manière proactive lors de tous les entretiens avec les primo-arrivants.

✓ Logement: l'accompagnateur social référent demande à son bénéficiaire si son logement lui convient, s'il rencontre des difficultés (ex. insalubrité); si c'est le cas, il l'orientera vers des associations spécialisées (Convivence ou autres), ou entreprendra des démarches administratives: explication du contrat de bail, du renom, ... Le travailleur social accompagne le bénéficiaire pour l'inscrire en logement social, dans des Agences Immobilières Sociales ou au Fonds du Logement pour une location, un prêt hypothécaire et peut jouer l'intermédiaire avec le propriétaire en cas de problème. Dans la cas d'un sans-abrisme, il aidera à rechercher de solutions en cas de risque en contactant les maisons d'accueil (Ariane, Pierre d'angle, Samu social, etc).

Cette année, les accompagnateurs sociaux ont également été chargés d'introduire les demande en ligne pour l'obtention de la prime locataire Covid.

✓ Réseaux sociaux: avec les questions liées au réseau social, l'accompagnateur social référent peut savoir si la personne est isolée ou non, et l'orienter vers des structures favorisant le lien social ou des activités culturelles/sportives ou autres (Singa, tables de conversation, activités parents/enfants, structures adaptées à des enfants aux besoins spécifiques,). Dans certains cas, le travailleur informera le bénéficiaire du bénévolat.

Nos bénéficiaires, et plus spécifiquement les mères seules avec enfant(s), ou enfants handicapés ont souffert, comme le reste de la population, d'isolement, puisque la

plupart des activités de réseautage étaient interdites. Rappelons aussi la détresse des personnes isolées, âgées, et des personnes aux idées suicidaires du fait du confinement. La précarité et le manque de perspectives renforcent encore le degré d'angoisse.

Le bilan social n'est pas immuable, il sera complété et adapté jusqu'à la signature de la Convention d'accueil et d'accompagnement car il dépend fortement des besoins exprimés par le bénéficiaire et de la relation de confiance qui a été instaurée avec son accompagnateur social référent.

En période de COVID, notre bureau a dû s'adapter très rapidement afin de poursuivre un accompagnement de qualité à nos bénéficiaires, malgré les conditions difficiles. Cette crise, a eu un impact non négligeable sur l'accomplissement et toutes les dimensions du travail social, tant sur les pratiques professionnelles que sur l'accompagnement mis en place, le lien avec nos bénéficiaires, mais aussi les rapports avec le reste du secteur.

Ainsi, le rythme de travail a été modifié, le profils des personnes en besoin d'accompagnement a été diversifié, les modalités de travail ont changé (le présentiel a été remplacé par le distanciel), le volume de travail a été modifié en conséquence, etc.

Autant de facteurs qui ont impacté directement le bien-être des équipes de notre bureau d'accueil, la charge mentale lié aux situations d'urgences vécues par les bénéficiaires et les difficultés rencontrés lors du télétravail notamment avec la charge d'enfants ou non.

B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique

12. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisé en 2020 ?

Nombres de bilans linguistiques réalisés	2020		
Sexe	Effectif	Pourcentage	
Homme	199	47%	
Femme	223	52%	
Inconnu	3	1%	
Total	425	100%	

13. Comment et à l'aide de quels outils procédez-vous aux bilans linguistiques ? Quelles sont les difficultés éventuellement rencontrées ?

L'ensemble des accompagnateurs sociaux réalisent les bilans linguistiques.

Dans un premier temps, l'accompagnateur social explique dans la langue de contact du bénéficiaire ou avec l'assistance d'un interprète, en cas de besoin, la finalité du bilan linguistique, sa durée, les consignes des exercices et les différentes compétences visées.

Nous disposons de deux types de tests de positionnement de français, adapté au niveau de scolarité du bénéficiaire : l'un pour un public « Français Langue Etrangère (FLE)» et l'autre adapté à un public n'ayant pas obtenu le CEB (certificat d'études de base (primaire) « Alphabétisation (Alpha) ».

Le test a pour objectif de mettre en exergue les compétences linguistiques de la personne afin de répondre à son besoin en termes de cours de français.

Les difficultés rencontrées sont liées à deux facteurs principaux : les tests et le vécu des bénéficiaires.

Cette année 2020, nous avons réalisé moins de tests de positionnement, compte tenu des mesures de confinement et des règles sanitaires (suspension des tests, organisation sous conditions sanitaires strictes et en réaménageant une salle dédiée à ces derniers) et vu que les cours de langue ont pris un peu de temps pour se réorganiser. Mais la structure et les modalités des tests n'ont pas changé.

1. Les tests

De manière générale, le test Alpha ne pose pas de problème, contrairement au test FLE qui est plus problématique dans sa compréhension et sa mise en œuvre.

Par rapport à la mise en œuvre du test FLE, on relève plusieurs éléments :

- ✓ Mauvaise qualité sonore des tests audio
- ✓ Certains exercices sont ambigus ou les consignes ne sont pas claires, avec pour conséquence que les résultats de l'exercice ne reflètent pas le niveau de français de la personne testée (Exemple : la partie compréhension orale « le trajet »)
- ✓ La difficulté de positionner une personne lorsqu'elle a des compétences très disparates.
- √ L'écart entre les exercices est grand (disparité entre le 1^{er} niveau de production écrite qui est extrêmement compliqué et le 1^{er} niveau de production écrite, très facile). Il ne permet pas de vérifier les connaissances intermédiaires (exemple passage de la fiche d'inscription au petits mots de Giorgio).

Par rapport au test alpha:

- ✓ La formulation ou la longueur des questions
- ✓ L'absence de timing par rapport à l'application des différents exercices proposés

2. Les bénéficiaires

- Les bénéficiaires ont, dans certains cas, déjà effectués des tests auprès d'autres écoles ou institutions et sont réticents à devoir recommencer les tests.
- Certains bénéficiaires sont stressés à l'idée de passer le test linguistique même si le référent les met en confiance.
- Le manque de disponibilité des bénéficiaires qui travaillent, rendent leur réalisation plus compliquée (ex. les personnes sont soit dérangées durant le test, soit elles ont peu de temps pour s'y consacrer (surtout le test FLE qui prend du temps).
- La disponibilité ou les difficultés de concentration des parents accompagnés de leurs enfants en bas âge.
- Certains primo-arrivants ne donnent pas leur niveau de scolarité réel afin d'être sous-évalué et dans le but de pouvoir démarrer les modules de FR au niveau débutant; d'autres refusent de le réaliser avec ce même objectif alors qu'ils ont déjà des notions de FR.
- Certaines personnes, qui estiment avoir un niveau supérieur au FLE A2, sont réticentes à se soumettre aux tests. Il est dès lors nécessaire de leur expliquer l'exigence administrative.

Enfin, nous devons également mettre en exergue le fait que plusieurs bénéficiaires ont été invités à passer le bilan linguistique/les tests de positionnements, ainsi que le bilan social, mais qu'ils ne se sont finalement jamais présentés, malgré les tentatives de leur fixer un nouveau rendez-vous. Ceci a un impact sur le travail de nos accompagnateurs sociaux et le parcours des bénéficiaires concernés.

14. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme <u>maîtrisant</u> au minimum les compétences du niveau A2 en français ?

					202	0	
Nombre de	Homme		Femme		Inconnu	Total	
personne maîtrisant l'A2	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA	27	44%	37	51%	1	65	49%
Attestation reconnue	34	56%	35	49%	0	69	51%
Total	61	100%	72	100%	1	134	100%

15. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme <u>ne maîtrisant pas</u> les compétences du niveau A2 en français ? Vers quels modules linguistiques ont-elles été orientées ?

	2020						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
Module pressenti	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Alpha Fle Oral A 1.1	10	7%	6	4%	0	16	6%
Alpha Fle Oral A 1.2	3	2%	3	2%	0	6	2%
Alpha Fle oral A2	0	0%	0	0%	0	0	0%
Alpha Ecrit A 1.1	3	2%	4	3%	0	7	2%
Alpha Ecrit A 1.2	4	3%	2	1%	0	6	2%
Alpha Ecrit A 2	0	0	2	1%	0	2	1%
Sous-total Alpha	20	14%	17	11%	0	37	13%
FLE A A1.1	17	12%	15	10%	0	32	11%
FLE A A1.2	17	12%	10	7%	0	27	9%
FLE A A2.1	0	0%	0	0%	0	0	0%
FLE A A2.2	0	0%	0	0%	0	0	0%
FLE A A2	8	6%	2	1%	0	10	3%
Sous-total FLE A	42	30%	27	18%	0	69	24 %
FLE B A1	61	44%	90	60%	2	153	52%
FLE B A2	11	8%	13	9%	0	24	8%
Sous-total FLE B	72	52%	103	68%	2	177	61%
Filière FLE (module indétérminé)	2	1%	0	0%	0	2	0%
Non spécifié	2	1%	4	3%	0	6	2%
Total	138	100%	151	100%	2	291	100%

16. Avez-vous rencontré des difficultés à inscrire les participants à des modules linguistiques ? Si oui, pourquoi (délais trop longs, absence d'offre correspondant aux contraintes du bénéficiaire, problème de garde d'enfants, etc.) ?

Nous avons effectivement rencontrés des difficultés à inscrire les bénéficiaires dans des modules ; les raisons sont les suivantes:

- ✓ En cas d'échec/redoublement : il n'est pas toujours facile de trouver une nouvelle place pour la ou les personnes. Mais nous pouvons noter des améliorations, puisque certains opérateurs nous informent de l'échec probable du bénéficiaire avant la fin du module afin que le travailleur social puisse anticiper la réinscription dans le même module.
- ✓ **Difficulté au niveau des horaires**: les modules en matinée commencent parfois trop tôt (ce qui rend difficile de concilier les cours avec leurs obligations familiales, si les parents déposent leurs enfants à l'école, ils ne peuvent arriver au cours à 8h30)

et il en va de même pour les modules en décalés qui commencent trop tôt pour les gens qui travaillent (il leur est impossible d'arriver au cours pour 16h ou 16h30). Certaines adaptations d'horaires ont permis de réduire ces difficultés. Par ailleurs, les modules commençant en après-midi sont très peu investis par les personnes dû notamment à la charge de famille.

- ✓ Délais d'attente parfois assez longs pour l'inscription dans un premier module.
- ✓ Difficultés de trouver un lieu d'accueil pour les enfants en bas âge : un nombre important de nos bénéficiaires ne peuvent suivre les cours, soit par manque de place pour leur enfant dans les structures d'accueil, soit par manque de moyens financiers et la difficulté de prendre en charge les factures, surtout pour les personnes qui bénéficient de l'aide du CPAS. Les accompagnateurs sociaux référents les aident dans leur recherche, mais trouver une place à Bruxelles reste compliqué et ce, malgré les collaborations fructueuses (ex. avec la Maison des Enfants d'Actiris). De plus, certains bénéficiaires préviennent leur référent tardivement de leur besoin d'une crèche pour leur enfant.
- ✓ **Géographique**: la proximité des opérateurs linguistiques (OL) est un facteur déterminant dans le choix des modules. Certains de nos bénéficiaires habitent dans des quartiers très décentrés (Woluwe, Auderghem, Watermael-Boitsfort, Anderlecht...) où il y a peu d'offre d'OL à proximité.
- ✓ Coûts de transports: bon nombre de nos bénéficiaires éprouvent des difficultés financières pour payer leurs tickets de transports, principalement pour ceux qui n'émargent pas du CPAS
- ✓ **Choix des établissements de promotion sociale** : de plus en plus de bénéficiaires désirent suivre leur formation linguistique en promotion sociale (car les établissements délivrent des attestations reconnues pour l'obtention de la nationalité, ainsi que la bonne réputation de certaines écoles de promotion sociale).

Cependant, ces établissements étaient également tous complets en cette période de Covid (moins de participants, cours via videoconférence, ..) alors que certaines personnes étaient disponibles pour apprendre en cette période de confinement.

✓ Délai d'inscription trop long en raison du COVID-19 (2020):

- beaucoup moins de places dans les groupes réduits en raison du contexte sanitaire.
- Priorité aux anciens participants en raison de la suspension de nombreux modules lors du confinement et de la suspension des modules. Par conséquent, les nouveaux participants ont dû attendre plusieurs mois avant d'être inscrit.
- Modules rapidement remplis par d'autres Bapa lors de la réinscription dans les modules

✓ **Non-inscription de certains participants dans les filières alpha (2020):** les participants ne souhaitent pas être inscrits auprès de nos OL car les cours en ligne leurs paraissent trop compliqués pour plusieurs raisons et notamment à cause de la fracture numérique (pas d'ordinateur à disposition, pas de connexion internet,...)

Certaines de ces difficultés ont trouvé ou trouveront une solution :

✓ En 2020, avec l'extension des établissements de promotion sociale et de Bruxelles Formation comme opérateurs linguistiques dans le cadre du parcours d'accueil (cf. Arrêté modifiant du 14/03/2019). Cependant, la gratuité et les inscriptions auprès des établissements de la promotion sociale reste encore compliqué à l'heure actuelle

En conclusion, avec le COVID-19, la gestion des inscriptions auprès des opérateurs linguistiques a été très compliquée. Le confinement décidé en mars 2020 a engendré la suspension de tous les modules linguistiques (ou leur annulation); la réinscriptions des personnes initialement inscrites dans des modules ultérieurs a été très fastidieux compte tenu aussi de la limitation des groupes par classe. Nous n'avons donc pas pu inscrire tout de suite de nouvelles personnes dans ces cours (lors de leur reprise) au vu des clés de répartition liés aux modules annulés.

La réinscription des bénéficiaires en vue de la reprise des cours a été très compliquée à gérer, occasionnant une surcharge de travail à la coordination pédagogique courant de l'année 2020, vu la centralisation de la totalité des inscriptions afin de respecter les clés de répartition entre BAPA suite à la suspension des modules. Ce fut un travail de longue haleine nécessitant une communication continuelle entre les OL et les Bapa, les Bapa entre eux et la COCOF. Cette période a causé de nombreuses difficultés dans la gestion des liste d'attente (de plus en plus nombreux à attendre un module) , la réinscription des même personnes, les clés de répartitions défavorable à notre bureau, la désinscriptions des personnes aux modules pour réinscrire les personnes dont un module a été annulé etc. Tout cela a nécessité énormément de temps et d'énergie.

17. Comment s'organise la composition des groupes d'apprenants ? Quels sont les critères pris en compte ?

Une attention particulière est effectivement accordée à la composition des groupes, pour autant que cela soit possible, compte tenu de l'offre de places disponibles, en se basant sur les éléments suivants :

✓ Le premier critère de sélection du module dans lequel nous inscrivons le bénéficiaire est le choix d'un module en jour ou en décalé. Ensuite, le travailleur social analyse avec le bénéficiaire les lieux où se trouvent les écoles. En fonction de l'horaire et du lieu des cours, le bénéficiaire peut choisir l'école qui lui convient le mieux. Cependant, avec les cours à distance, le critère géographique est moins pris en compte.

- ✓ Les exigences du bénéficiaire : certains d'entre eux veulent être inscrits dans le même module qu'un membre de leur famille/amis car cela les rassurent d'effectuer les trajets ensemble notamment. Le travailleur social va alors voir dans quelle mesure il est possible de les y inscrire. Les travailleurs sociaux seront attentifs à ne pas inscrire des conjoints dans le même groupe sauf s'ils émettent le souhait de le faire ensemble.
- ✓ Avec le contexte sanitaire cette année,
 - les inscriptions ont subi de nombreux changements : création de clés de répartitions par modules et par Bapa, réduction de la taille des classes, ne permettant pas d'inscrire tous nos bénéficiaires. La composition des groupes a donc été influencée uniquement par ces exigences et priorités.
 - Les opérateurs linguistiques donnent la priorité aux apprenants qui ont déjà entamé et réussi le début de la filière chez eux (continuité pédagogique).
 - Avec le passage aux cours de français en ligne, les personnes n'ayant pas accès à un ordinateur ou ayant difficile à suivre des cours en vidéoconférence, ont perdu la possibilité de suivre les cours (surtout le public alpha). Ainsi la possession d'un outil numérique ou/et d'un connexion internet a influencé les inscriptions dans les modules linguistiques. Les personnes infra numérisés n'ont pas souhaité suivre ce genre de modules et préfèrent attendre le retour au présentiel. Ce qui exclut une partie de notre public ayant parfois le plus besoin de cours de français.

18. Chez quel type d'opérateur linguistique les bénéficiaires sont-ils inscrits?

	Nombre de personnes inscrites
Opérateurs conventionnés Parcours	210
Promotion sociale	10
Bruxelles-Formation	1
Opérateurs reconnus de cohésion sociale	0
TOTAL	221

19. Quels sont les éléments pris en compte pour sélectionner l'opérateur linguistique auquel vous adressez le bénéficiaire ?

Plusieurs opérateurs linguistiques²⁷ ont été conventionnés par la COCOF pour dispenser des cours de français (Alpha/FLE).

41

²⁷ Centre social du Béguinage, CEDAS, Centre TEFO, CIPROC, CIRE, Entraide des Marolles, Entraide Bruxelles, HSS, Le Maitre mot, SAMPA, Maison de quartier Helmet, Partenariat Marconi, Proforal, SIMA et le Piment.

En principe, à côté du niveau de l'apprenant et de la filière linguistique (Alpha/FLE), le choix de l'opérateur linguistique (OL) se fait conjointement entre l'accompagnateur social et le bénéficiaire, afin de lui trouver un opérateur qui lui convienne le mieux et de s'assurer de sa présence au cours.

Pour y parvenir, le référent sera attentif à plusieurs facteurs, dans le cas où plusieurs modules correspondent aux besoins du bénéficiaire :

- ✓ La disponibilité du bénéficiaire,
- ✓ La fréquence et les horaires des cours : horaires en adéquation avec les obligations de la vie familiale ou professionnelle du bénéficiaire ²⁸, la priorité de certaines personnes suite à la suspension du module lors du confinement.
- ✓ La continuité pédagogique de l'apprentissage : nous favorisons l'OL qui propose plusieurs modules correspondants aux besoins du bénéficiaire ; cela permet d'éviter les changements de trajets, de maintenir un réseau social et des liens avec l'OL, les formateurs et les apprenants.
- ✓ La proximité géographique du domicile de la personne, de l'école de l'enfant ou du lieu de travail : est un facteur important mais d'autant plus pour les personnes analphabètes ou infra-scolarisée, qui éprouvent parfois plus de difficultés en terme de mobilité. Certains apprenants souhaitent tout de même être inscrits en tenant compte du critère géographique afin d'éviter les transports en commun lorsque les cours se sont donnés en présentiels.
- ✓ La facilité d'accès (en terme de transports/chemin) pour arriver chez l'OL. L'OL peut parfois être loin du domicile de la personne mais le référent veillera à choisir avec la personne l'OL le plus accessible et facile d'accès : peu de correspondances en transports en communs ou trajet facile à pied/vélo, etc. Les travailleurs sociaux expliquent le trajet (en imprimant plans et itinéraires de la STIB ou autre) ; en cas de grande difficulté de mobilité, ils font appel à l'asbl Les Amis d'accompagner afin qu'une personne puisse les accompagner le premier jour de cours.
- ✓ Les *exigences familiales* : parfois certains de nos bénéficiaires sont plus rassurées d'aller en cours avec une personne de leur entourage. Certains apprenants souhaitent être inscrits au même module (lorsque cela est possible) afin d'utiliser le même ordinateur et suivre le cours en ligne.
- ✓ L'adéquation entre l'approche pédagogique de l'opérateur linguistique avec le profil, les besoins ou le projet du bénéficiaire.

²⁸ Certains de nos bénéficiaires ont des horaires de travail atypiques (notamment dans l'Horeca) ; pour ces derniers, il est très difficile de trouver un module qui leur convienne

Avec le contexte de COVID-19, nous avons dû adapter nos inscriptions dans les modules linguistiques, puisque les personnes inscrites en cours auprès d'un OL avait la priorité pour les modules suivants, permettant ainsi la continuité pédagogique et la poursuite des apprentissages. Ce fut le seul élément qui a été pris en compte durant la période de la pandémie.

20. Certains participants, pour lesquels le test de positionnement indiquait une maitrise du français inférieure au niveau A2, ont-ils déclinés la proposition de formation ?

Dans plusieurs cas, certains de nos bénéficiaires ont décliné la proposition de cours de français chez un de nos opérateurs linguistiques et ce, pour diverses raisons:

- ✓ Ils étaient déjà inscrits à des cours de français hors BAPA BXL
- ✓ Ils voulaient suivre les cours uniquement dans un établissement de promotion sociale (vu notamment la reconnaissance de leur attestation)
- ✓ Ils sont convaincus d'avoir le niveau A2 ou un niveau de français suffisant pour accomplir leur projet de vie, professionnel. Dans ce cas, nous les invitons à passer un test chez Actiris ou Bruxelles Formation pour attester de leur niveau.
- ✓ Le CPAS préfère les inscrire dans des modules ISP ou auprès de leurs partenaires
- ✓ Des problèmes de santé (physique, fragilité psychologique, assuétudes)
- ✓ Leur situation financière constitue un vrai frein pour bon nombre de nos bénéficiaires (problème des coûts liés aux transports, volonté de privilégier la recherche d'un emploi ou de travailler pour vivre dignement, améliorer leurs conditions financières ou conserver leur droit de séjour)
- ✓ Le bénéficiaire est trop âgé pour se déplacer
- ✓ La question de garde d'enfants : pour ceux qui ont des enfants en bas âge, il est très difficile de trouver un milieu d'accueil. Dans d'autres cas, la personne ne souhaite pas que son enfant fréquente un milieu d'accueil et préfère plutôt attendre qu'il soit scolarisé avant de commencer les modules linguistiques. En raison du COVID-19, la question de la garde d'accueil s'est moins posée pour les cours en ligne. Cependant, certains bénéficiaires, lors de périodes de cours en présentiel, ne désiraient pas mettre leurs enfants dans des structures collectives.
- ✓ Des préoccupations administratives, familiales ou autres : certains doivent faire face à de nombreux soucis administratifs, par exemple un regroupement familial avec des complications. Ils préfèrent dès lors régler leurs démarches administratives avant de commencer les cours.

- ✓ Leur indisponibilité : la personne travaille ou suit une formation professionnelle, ou autre (projet professionnel, ...).
- ✓ Une offre ne correspondant pas aux contraintes du bénéficiaire : pour les personnes qui ont une activité professionnelle avec des horaires atypiques (ex : chauffeur de poids lourds, ouvriers dans l'horeca, ...), leur inscription relève de l'impossible.
- ✓ Le manque de confiance du bénéficiaire en ses aptitudes à l'apprentissage d'une nouvelle langue
- ✓ La personne souhaite prioritairement apprendre le néerlandais ou l'anglais (enfants scolarisés dans les écoles néerlandophones, facilité d'apprentissage pour le néerlandais, avantages de la connaissance du néerlandais pour la recherche d'emploi)
- ✓ Certains bénéficiaires ne sont pas réceptifs à la pédagogie des opérateurs linguistiques partenaires du BAPA BXL (beaucoup d'oral et de mises en situation – moins d'accent mis sur l'écrit).
- ✓ Au début de la pandémie, certains apprenants ont décliné l'inscription par peur d'être contaminés lors des cours de français (ex. lors du trajet, en classe,...)
- ✓ Des bénéficiaires ne sont pas à l'aise avec la vidéoconférence, ne disposent pas de connexion internet et souhaitent plutôt suivre les cours en présentiel.

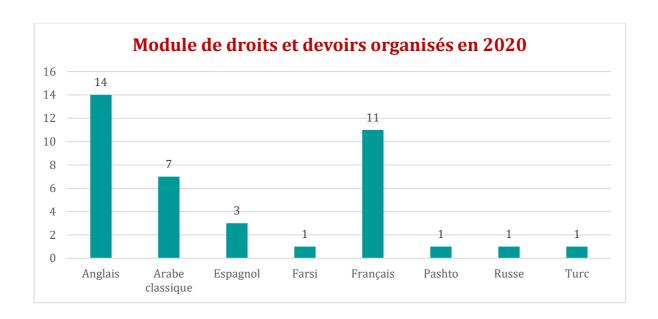
C. Les modules d'informations Droits et devoirs

C1. Nouveautés en 2020 et données chiffrées

La langue parlée par les personnes accueillis dans notre bureau d'accueil influence, de facto, la langue des modules d'informations Droits et devoirs (dénommé ci-après D&D)) dispensés.

Les modules (10 heures) sont créés en fonction des besoins et des langues comprises par nos bénéficiaires, et ils sont dispensés directement par nos formateurs, le cas échéant en ayant recours à l'interprétariat social.

Comme identifié dans le graphique ci-joint, la langue des modules droits et devoirs la plus courante est l'anglais pour l'année 2020 qui arrive en première position, suivi des modules en français. Contrairement à l'année 2019 pour laquelle les modules en arabe arrivaient en seconde position.



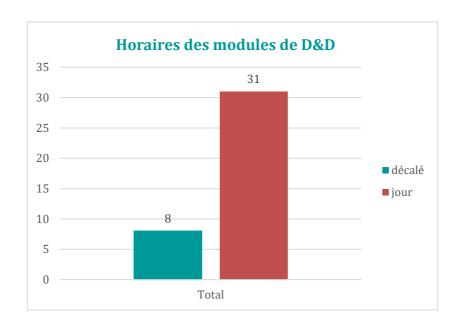
C2. Organisation des modules

21. Combien de modules ont été organisés en 2020 ? Sous quelles modalités ?

Ce sont **39 modules** qui ont été organisés durant toute l'année 2020, **dont 8 en horaire décalé**, **en 8 langues** différentes. Sur les bénéficiaires inscrits initialement, **396 personnes** ont participé effectivement aux 10 heures de modules D&D.

Module	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat ; C = un travailleur du BAPA et un interprète externe	Distanciel / Présentiel / Mixte	Horaires : jour ou décalé
Module 1	24	21	Anglais	С	Présentiel	décalé
Module 2	23	19	Anglais	С	Présentiel	jour
Module 3	19	13	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 4	2	1	Français	Α	Présentiel	décalé
Module 5	25	23	Français	Α	Présentiel	jour
Module 6	5	5	Espagnol	Α	Présentiel	jour
Module 7	21	19	Anglais	Α	Présentiel	décalé
Module 8	22	18	Anglais	С	Présentiel	jour
Module 9	7	4	Pashto	С	Présentiel	jour
Module 10	16	16	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 11	15	13	Français	Α	Présentiel	jour
Module 12	10	10	Anglais	Α	DISTANCIEL	jour
Module 13	10	5	Français	Α	DISTANCIEL	jour
Module 14	10	10	Anglais	Α	DISTANCIEL	jour
Module 15	9	7	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 16	10	8	Français	Α	DISTANCIEL	Matin
Module 17	3	3	Turc	С	Présentiel	jour
Module 18	7	6	Espagnol	Α	Présentiel	jour
Module 19	8	7	Anglais	С	Présentiel	jour
Module 20	9	5	Français	Α	Présentiel	jour
Module 21	9	7	Farsi	С	Présentiel	jour
Module 22	10	6	Anglais	С	Présentiel	jour
Module 23	10	9	Français	Α	Présentiel	jour
Module 24	10	9	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 25	9	8	Anglais	С	Présentiel	jour
Module 26	15	13	Anglais	С	Présentiel	décalé
Module 27	11	10	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 28	10	9	Français	A	Présentiel	jour
Module 29	14	13	Français	A	Présentiel	décalé
Module 30	10	8	Anglais	A	Présentiel	jour
Module 31	11	10	Arabe classique	С	Présentiel	jour
Module 32	14	11	Espagnol	С	Présentiel	décalé
Module 33	15	10	Français	Α	Présentiel	jour

Module 34	4	4	Arabe classique	С	DISTANTIEL	jour
Module 35	14	8	Anglais	С	DISTANCIEL	décalé
Module 36	12	12	Français	Α	DISTANCIEL	jour
Module 37	14	13	Anglais	С	DISTANCIEL	décalé
Module 38	4	4	Russe	С	DISTANCIEL	jour
Module 39	14	13	Anglais	Α	DISTANCIEL	jour
TOTAL	450	396	8 langues			



22. Comment organisez-vous le déroulement des modules Droits et Devoirs ? Avez-vous adapté l'organisation de ces modules ?

En 2020, nous avons été contraints de modifier les contenus des modules droits et devoirs « Bienvenue en Belgique ». afin d'y inclure des actualités, changements législatifs et informations dont celles liées au COVID-19. De plus, les mesures sanitaires ne nous permettant pas d'utiliser des outils pédagogiques sur papier ou autres supports, nous avons dû créer d'autres outils pour les modules en présentiel afin d'éviter toute contamination par le toucher.

Nous avons également mis en place un protocole stricte lors des modules en présentiel à savoir : réaménagement de la salle pour le respect des distanciations sociales, désinfection des mains à l'entrée de la formation, port du masque obligatoire, temps de pause défini (afin de ne pas croiser les autres groupes dans les locaux), aération des salles et désinfection ... Tous ces aménagements ont nécessité un investissement important de la part de la coordination, des formateurs (gestion des listes des présences), de l'accueillant, et des agents polyvalents en charge de la propreté des locaux. Tous ont fortement été sollicités durant cette période afin d'offrir des espace de formation respectant les mesures sanitaires en vigueur afin d'éviter toute contamination.

En application des décisions sanitaires, nous avons également dispensé des **formations à distance** lorsque le présentiel n'était pas permis. Ces modules ont nécessité une refonte de nos outils pédagogiques et de nombreux aménagements également. Nous avons dès lors développé des nouveaux outils spécifiques pour la visioconférence, pris des abonnements aux plateformes en ligne tel que ZOOM et former toute l'équipe (TS/formateurs), qui dispensent les modules de D&D, à la digitalisation des formations à distance. L'idée était de les outiller à ces nouvelles technologies afin poursuivre l'offre des modules de D&D de qualité. L'équipe a fait preuve d'une grande capacité adaptation pour assurer la continuité de service et la dispense des D&D. Toutes ces nouvelles dispositions ont nécessité du temps à la coordination pour l'organisation de ces modules en présentiel et en distanciel également (gestion des plannings, développement d'outils, affichage dans les salles de formatons, circulation dans le bâtiment, désinfection des lieux, formations du personnel etc).

Par ailleurs, afin de permettre à toutes et tous d'y participer, nous avons accompagné nos bénéficiaires à l'utilisation de ZOOM, ainsi des rendez-vous individuels et des appels téléphoniques ont été planifiés par les formateurs afin de former les primo-arrivants. Les accompagnateurs sociaux étaient, de leur côté en charge de créer des adresses emails pour les bénéficiaires qui n'en avaient pas afin qu'ils puissent suivre ces modules. Tous ces éléments sont des sources de charge de travail supplémentaire pour toute l'équipe.

Planification et organisation :

Nous organisons les modules D&D avec une planification de 3 à 6 mois à l'avance.

Ainsi, chaque mois, nous organisons au minimum un module D&D en français, en arabe et en anglais. En 2020, la demande en anglais s'est intensifiée avec par voie de conséquence une augmentation du nombre de module D&D organisés dans cette langue. Ces modules ont été majoritairement dispensés par des formateurs en interne, sans interprète.

Pour les autres langues, le planning des formations dépend fortement des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires.

Les D&D sont dispensés majoritairement en matinée, à raison de 3 demi-journées (de 9h30 à 12h30 ou 13h) par semaine (Lundi-Mardi-jeudi); nous évitons les mercredis vu le problème de garde d'enfants. Nous les dispensons également en après-midi, selon les disponibilités des bénéficiaires. Durant toute l'année, des D&D sont également organisés en soirée pour répondre aux besoins des personnes qui ne peuvent se libérer en journée.

Au niveau des langues, les formateurs et les accompagnateurs sociaux dispensent les D&D en interne, en différentes langues : en anglais, en espagnol et en arabe classique.

Pour les langues dont nous ne disposons pas en interne, nous faisons appel à l'interprétariat social, le Setis Bxl en priorité, et en cas d'indisponibilité, nous sollicitons Bruxelles Accueil. Dans ce cas, un des accompagnateurs sociaux dispense la formation avec l'interprète. Nous n'avons jamais fait appel à un autre accompagnateur social pour interpréter les formations

de ses collègues, car cela ne nous semble pas efficace. Nous privilégions l'interprétariat en externe, ou le travailleur social dispense lui-même la formation dans la langue qu'il maitrise.

Nous organisons moins de modules durant les vacances scolaires afin d'éviter le problème de garde des enfants pour de nombreuses familles.

Durant le confinement, la planification a d'abord été interrompu notamment pour les D&D avec interprète. Cependant, dès que les outils de la visioconférence ont été créés, nous avons pu lancer la planification des modules de D&D en français d'abord et ensuite en anglais. Ainsi, nous avons pu organiser des modules pendant le confinement.

Contenu des modules :

Les 3 séances sont très participatives, elles mêlent théorie et débats. Les expériences de chacun viennent enrichir les séances.

Nos outils pédagogiques sont : un Power—Point, qui a été traduit en arabe et en anglais, les mallettes pédagogiques de Lire et Ecrire, ainsi que des outils pédagogiques développés par Culture & Santé et d'autres outils que nous avons développés en interne. Comme cité plus haut, nous avons dû développer de nouveaux outils spécifiques pour le distanciel : power point, jeux, animations etc afin de garantir une formation de qualité et dynamique. Nous y avons également intégré les nombreux changements survenus avec la COVID dans les différentes matières vues en D&D.

Les modules se déroulent ainsi :

1^{er} séance : la citoyenneté et la Belgique

- Rappel des mesures sanitaires et des gestes barrière au groupe
- Présentation des participants, le formateur fait connaissance avec le groupe, il explique le déroulement des 3 demi-journées et enfin, il énonce quelques règles de bon fonctionnement (utilisation du GSM, respect des horaires et des opinions de chacun ...).
- Animation sur la Citoyenneté (support pédagogique « L'ABC Citoyen » de Culture & Santé). Cet outil permet grâce à des fiches « mot-clé » de définir et d'expliquer les concepts de citoyenneté telles que : l'égalité des chances, la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, la démocratie, la justice sociale, etc. Grâce à cet outil, nous débattons avec les participants autour de ces concepts et les définissons ensemble afin de leur permettre de se les approprier.
- La Belgique: nous expliquons l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique, les compétences des Régions, des Communautés et de l'Etat fédéral ainsi que les différents niveaux de pouvoirs. Nous définissons avec le groupe les concepts clés: démocratie, monarchie constitutionnelle et parlementaire.

2ème séance : thématiques de la santé, du logement et de la mobilité :

- La santé: l'animation issue de la Mallette « Lire et Ecrire » sur le parcours du malade permet d'acquérir une vue d'ensemble sur l'organisation des soins de santé et d'informer les participants sur le fonctionnement des mutuelles, des remboursements de soins de santé et des structures où se soigner. Nous abordons notamment l'affiliation à une mutuelle, leurs droits et devoirs en matière de santé, l'assurance obligatoire et complémentaire, les moyens de réduire sa facture de soins de santé, etc
- Covid-19: intégration des informations sur les mesures sanitaires en cours, la recherche de médecin, le numéro d'appel d'urgence, etc
- La législation en vigueur relative au logement à Bruxelles: le marché locatif à Bruxelles, les différents types de logement et les modalités d'inscription (ex. logement social); les points d'attention lors de la visite d'un logement (animation: la mallette pédagogique de Lire & Ecrire sur le Logement); le Code du logement bruxellois et le bail; les droits et devoirs du locataire et du propriétaire; les services et associations spécialisées dans le domaine du logement à Bruxelles sont remises en fin de séance aux participants. A cette occasion, chacun relate ses éventuelles mauvaises expériences sur cette thématique, ce qui enrichit les échanges et permet de les sensibiliser sur le sujet. Présentation de la prime COVID pour certaines personnes pouvant en bénéficier.
- La mobilité à Bruxelles: transports en commun, partagés, les tarifs préférentiels, la législation en vigueur pour l'obtention du permis de conduire, etc.

3ème séance : les législations en matière d'emploi et le système éducatif en Belgique :

- La première partie de la matinée porte sur les *législations en matière d'emploi à Bruxelles et le marché de l'emploi.* Une animation sur les métiers (Malette Lire &Ecrire/Emploi) retrace le « parcours du chercheur d'emploi » et met en exergue les différents acteurs institutionnels ou non (syndicats, Capac, Actiris, Onem,).
 - Nous examinons les éléments constitutifs du contrat de travail, les différents statuts liés au travail (ex. le travail salarié), les permis de travail pour les travailleurs étrangers ; les missions des syndicats et des caisses de paiement ; la définition d'un projet professionnel.
- La seconde partie sur le système éducatif en Belgique: nous voyons les différents parcours scolaires possibles en lien avec leurs débouchés professionnels à l'aide de la Malette Lire Ecrire (Enseignement); la législation en matière d'obligation scolaire et les autorités compétentes; les droits et devoirs en la matière.

Evaluations des modules :

En fin de séance, un formulaire d'évaluation est distribué aux participants et un petit fascicule est remis aux participants. Celui-ci reprend toutes les informations abordées durant les 3 séances ainsi qu'un index avec différentes associations par thématiques. Ce fascicule est disponible en français, en anglais et en arabe.

23. Quelle est la durée observée entre la création du dossier et le premier jour du module D&D. Avez-vous des éléments permettant d'expliquer ces délais ?

Durée observée	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 jours	161	53%
30 à 59 jours	65	21%
60 à 89 jours	21	7%
90 à 119 jours	22	7%
120 à 149 jours	9	3%
150 jours ou plus	22	7%
Non déterminé	5	2%
Total	305	100%

Le délai entre la création du dossier et le début du module "Droits et Devoirs" (en jours) pour l'année 2020 a été évalué à moins de 30 jours dans 53% des dossiers comme l'indique le tableau ci-joint.

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D				
	2017	2018	2019	2020
Délai moyen (en jours)	117	73	65	47
Délai médian (en jours)	46	33	34	27

Au vu des résultats, nous constatons que le délai moyen entre la création du dossier d'un bénéficiaire et le premier jour de module D&D n'a fait que diminuer au fil des années, passant de 117 jours en 2017 à 47 jours en 2020. Nous avons dès lors divisé le temps d'attente pour le démarrage d'un module D&D par trois, depuis l'ouverture de notre association.

Nous l'expliquons par le fait que le nombre de formations D&D organisés s'est renforcé au fil des années, réduisant par voie de conséquence le temps d'attente des bénéficiaires avant le début d'un module.

Par ailleurs d'autres éléments expliquent ces délais, parmi ceux-ci, on peut relever tout d'abord, la disponibilité des bénéficiaires à suivre les modules qui sont planifiés.

Ensuite, en fonction de la langue de contact du bénéficiaire, certains modules se donnent plus rapidement que d'autres. Par exemple, les modules en Français, Anglais et Arabe se dispensent mensuellement, contrairement aux autres langues, ce qui réduit considérablement le délai d'attente entre la date de création du dossier et le début du module.

24. Qu'est-ce que la réalisation de ces modules vous permet de dire de l'état de connaissance / des besoins de vos bénéficiaires ? Les contenus, tels que définis par l'article 8 de l'arrêté, vous semblent-t-il répondre aux demandes et besoins des bénéficiaires ? Si non, quels sont les contenus qui gagneraient à être abordés / supprimés ?

Ces modules correspondent aux besoins de nos bénéficiaires car ils ont des questions et des expériences difficiles souvent autour des thèmes de la santé, du logement et du travail.

Pour certains groupes, la citoyenneté et la mobilité sont davantage informatifs (car leur pays d'origine a un système similaire). Pour des groupes peu scolarisés, le système politique belge reste très abstrait et difficile à appréhender. Pour ces groupes, les problématiques concrètes ont davantage d'intérêt.

Ces modules nous permettent d'une part, de mettre en lumière certains besoins, de mieux comprendre les difficultés rencontrées de nos bénéficiaires dont les abus et les escroqueries; et d'autre part, de faire émerger leurs méconnaissances sur les législations en vigueur et leurs droits sociaux.

En effet, à lors des sessions D&D, les bénéficiaires partagent avec l'ensemble du groupe, les mésaventures dont ils ont été victimes notamment en matière d'emploi, de logement ou de santé mais aussi leurs bonnes expériences et bonnes pratiques.

Nous pouvons affirmer que nos bénéficiaires ont besoin d'informations concrètes et ce dès leur arrivée à Bruxelles.

Par conséquent, leur dispenser ces informations et leur présenter le réseau associatif bruxellois qui peut les aider est nécessaire et permet de les sensibiliser aux éventuelles arnaques.

C'est aussi l'occasion pour eux d'aborder des problématiques qu'ils n'avaient pas exprimées avec leur accompagnateur social durant le bilan social. Ils en ressortent avec de nombreuses questions, des démarches à entreprendre et n'hésitent pas à en faire part à leur référent afin qu'ils puissent les réaliser ensemble.

Les bénéficiaires arrivent dans ces modules avec de nombreux questionnements mais le temps imparti ne nous permet pas toujours d'y répondre. En effet, les 10heures consacrées aux modules ne nous permettent pas d'approfondir toutes les thématiques telles que définit par le décret. Par exemple, les thématiques du logement, de la santé et les droits et

devoirs consacrées par la Constitution soulèvent de nombreux questionnements ou incompréhensions et nécessitent dès lors d'y consacrer davantage de temps.

Par ailleurs au vue des évaluations réalisés (voir infra) en fin de formations, les bénéficiaires confirment que le contenu leur a été très utile et leur a permis de mieux comprendre les thématiques abordées. Comme évoqué plus haut, 86% ont donné la note d'appréciation maximale sur le contenu arborant le fait que les informations reçues facilitaient leur installation en Belgique et que de nombreux éclaircissements leurs ont été donnés.

Afin de permettre de répondre à leurs besoins et questionnements, il serait dès lors plus optimale de diminuer le nombre de thématiques à aborder et ce afin de dégager du temps au profit de celles qui suscitent de nombreuses questions telles que le logement, la santé, les droits et devoirs ...

25. Adaptez-vous les modules à la langue parlée et au niveau de scolarité des participants ? Si oui, comment ?

Oui, nous avons effectivement adapté les modules à la langue parlée et au niveau de scolarité des participants.

Les modules sont créés en fonction des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires. Ce qui permet à nos bénéficiaires d'assister à un module dans une des langues qu'ils maîtrisent. Nous avons ainsi multiplié les langues des modules du DD, soit en utilisant nos ressources internes soit en faisant appel à l'interprétariat social.

Certains formateurs simplifient le niveau de français (soit parce que les gens sont faiblement scolarisés soit parce qu'ils ne maîtrisent pas encore suffisamment le français pour comprendre des termes juridiques et compliqués) durant la formation et vérifient que les concepts soient bien compris. En expliquant de différentes manière la même information.

Les modules et outils utilisés ont été créés ou choisis en pensant à l'hétérogénéité des niveaux de scolarité dans les groupes. En effet, les modules de DD regroupent aussi bien des personnes instruites dans leurs pays d'origine comme celle qui n'ont aucun niveau d'instruction. Dès lors les outils utilisés sont très imagés pour permettre à tout le monde d'accéder à l'information transmise. Il s'agit notamment des mallettes pédagogiques de Lire et Ecrire qui contiennent beaucoup de photos langages et qui sont dès lors accessibles à tous.

Le formateur adapte la formation au niveau de scolarité des participants en instaurant des activités différentes en fonction de leur niveau (ex : pour un groupe Alpha on utilise plus d'images et moins d'écrit. Le niveau de langage est simplifié. Le formateur fait davantage participer un groupe alpha pour une meilleure assimilation de la matière, etc.). Lors des animations proposées en sous-groupe, le formateur sera attentif à la mixité en terme du niveau de connaissance de la langue et le niveau de scolarité.

Le formateur s'adapte au niveau de scolarité du groupe en prenant davantage de temps pour expliquer les thématiques lorsqu'il fait face à un groupe faiblement scolarisé.

Dans le futur, nous prévoyons de créer des modules spécifiques pour les personnes infrascolarisée dans leurs pays d'origine (ou autre) pour veiller à une meilleure assimilation et transmission de la matière. Ces modules seraient alors davantage basées sur les photos langages et d'autres outils accessibles.

26. Avez-vous rencontré des difficultés dans la mise en œuvre de ces modules ? Si oui, lesquelles ?

Nous avons rencontré des difficultés dans la mise en place des modules de D&D en distanciel et en présentiel durant la pandémie. En effet, comme expliqué plus haut ces modules ont nécessité de nombreux aménagements mais aussi un investissement plus important de l'équipe.

Les premières difficultés rencontrées lors des modules en présentiel, concernaient l'aménagement des espaces afin de veiller au respect des mesures sanitaires : (nouvel aménagement des salles, mise à disposition de gels, de masques jetables, de visières, de webcam pour notre équipe et nos bénéficiaires. Nous avons également adapté les plannings des formations afin d'éviter que les groupes se retrouvent en même temps et modifié la circulation au sein des locaux. Le port du masque était obligatoire pour tous et a entravé parfois la bonne compréhension des informations entre les formateurs et les bénéficiaires.

Les autres difficultés ont consisté en la nécessité d'adapter les supports pédagogiques aux nouvelles mesures sanitaires (notamment pour éviter tout contact, suspension du travail en sous-groupes) d'une part et au passage des formations en distanciel d'autre part.

Avec distanciel, il est plus difficile de créer une dynamique et une cohésion de groupe, il y n'y avait pas de possibilité de travailler en sous-groupes et donc moins d'interactions entre les participants. Avec la visioconférence, le contact humain est moindre, il est difficile pour le formateur, comme pour les bénéficiaires, d'échanger (comme en présentiel), ce qui était là aussi l'occasion pour eux de sociabiliser avec les autres bénéficiaires.

Nous avons également dû adapter le contenu de la formation aux mesures sanitaires en vigueur afin d'informer notre public sur toutes les actualités liées à la pandémie.

Par ailleurs, le nombre de personnes admise en formation, en présentiel, a été fortement réduit, ce qui a causé parfois de délais d'attente plus longs pour certains bénéficiaires et a nécessité la multiplication de modules pour au final un nombre moins importants de bénéficiaires.

Enfin, si les personnes à l'aise avec l'outil informatique ont pu suivre les modules en distanciel, ce n'est pas le cas des personnes en fracture numérique ou ne maitrisant pas les outils numériques, qui ont toujours décliné l'offre de D&D, ce qui rallonge le parcours

d'accueil et le délai d'attente pour bénéficiaires de ces informations nécessaires à leur établissement.

Les modules D&D dispensés avec interprète en visioconférence sont également plus difficile à dispenser car cela nécessite plus de temps.

Par ailleurs, au niveau des inscriptions, les modules en distanciel ont nécessité de nouveaux aménagements et impliqué une charge de travail administrative supplémentaire, de nombreux emails sont envoyés aux bénéficiaires afin de confirmer leurs présences et avec le lien ZOOM pour se connecter.

27. Avez-vous évalué le déroulement des modules avec les bénéficiaires ? Si oui, quel est le retour des bénéficiaires sur ces modules ?

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, il est important pour nous d'avoir un retour de ces derniers sur les formations que nous leur dispensons.

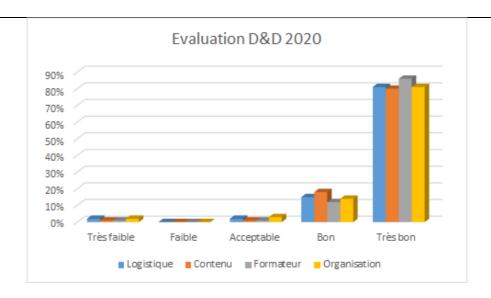
Ainsi, soucieux de leur offrir un lieu propice à l'apprentissage, à la convivialité et à l'échange, nous mettons tout en œuvre au niveau de la logistique afin de les accueillir dignement et de leur dispenser un contenu pédagogique adapté à leurs besoins spécifiques (approfondir des thématiques peu comprises, apporter plus d'éclaircissement sur certains sujets, multiplier les animations pour se réapproprier la matière, vulgariser les informations, ...). C'est la raison pour laquelle nous avons instauré un système d'évaluation anonyme aux participants en fin de formation depuis 2018.

De ce fait, en fin de chaque module de droits et devoirs, le formateur distribue un formulaire d'évaluation à chaque participant. Ces formulaires ont été traduits en 3 langues (anglais, arabe, espagnol) et pour les autres langues, l'interprète présent lit les questions aux bénéficiaires et explique le déroulé.

Ces évaluations très simples portent sur 4 grandes thématiques : la logistique, le contenu, le/la formateur.rice, et l'organisation pratique du module. Une gradation de note, allant de 1 à 5, est prévue ainsi que des possibilités de rajouter du contenu (question ouvertes) pour ceux qui le désireraient. Ces formulaires ont été créés pour faciliter leur utilisation en permettant également au public analphabète d'y répondre également.

Ces évaluations sont un outil très précieux pour nous car elles permettent de nous réajuster dans l'offre et l'organisation de nos modules de droits et devoirs.

Le retour est très positif de la part de nos bénéficiaires, ces modules les motivent et leur donnent envie d'en apprendre davantage sur la Belgique.



Quelques retours non exhaustifs de ce qui ressort des différentes formations réalisées en 2020, toutes langues confondues :

- ❖ Au niveau logistique (la salle, le mobilier, l'accueil, la visioconférence,...): 81% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)
 - ⇒ L'ambiance est agréable et l'espace est bien agencé
 - □ la salle est propre, la distanciation est respectée et l'accueil est sociable
 - Niveau technique assez bien. Pas de coupure de réseau, son assez claire et vidéo aussi.
 - ⇒ Très bonne gestion merci beaucoup.
 - ⇒ Propre, assez d'espace pour tout le monde, bien organisé
 - ☐ Tout très propre, espace très lumineux et accueillant
 - ⇒ C'était super le Zoom à part quelques problèmes techniques de temps en temps au niveau du micro
- Sur le contenu : 80% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)
 - ⇒ Les différents sujets sont bien couverts et très utiles
 - ⇒ J'ai reçu plus d'information que ce à quoi je ne m'attendais
 - ⇒ Les matières sont intéressantes. Objectif atteint!
 - ⇒ Le contenu est bien explicatif
 - ⇒ En général c'est bon
 - ⇒ Suffisant pour se lancer dans l'insertion
 - ⇒ Bon contenu mais certains sujets sont compliqués
 - ⇒ J'ai appris beaucoup pour tout ce qui est droits et devoirs
 - → Tout a été bien expliqué. Très bonnes thématiques
 - ⇒ C'était très bien, j'aurais aimé que cela continue
 - ⇒ Augmenter le nombre d'heure afin de bien discuter sur les cas pratiques
 - ⇒ J'aime la séance des 3 jours si c'était à reprendre je le referai

- ❖ L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses ...): 86% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5 sur 5)
 - ⇒ Bonne organisation, formation matinale, pause bien placée et assez longue.
 - ⇒ J'aurais aimé que la formation soit plus longue pour que nous puissions discuter de cas plus pratiques
 - ⇒ Très bien accueilli durant les 3 jours. Excellent
 - ⇒ Il faudrait plus de journées pour approfondir les différentes thématiques
 - ⇒ Je vous remercie car la formation s'est bien passée
 - ⇒ J'aurais aimé approfondir la leçon sur l'éducation
 - ⇒ Je vous remercie parce que la formation était bien passée (j'aime bien continuer si il y'a une occasion de suivre, le cours de l'intégration sociale.

Par ailleurs, ce qu'ils apprennent lors de ces modules, ils le mettent en pratique très rapidement puisque dans le cadre de leur accompagnement avec leur accompagnateur social (AS) référent, ils leur demande de les aider à entreprendre certaines démarches ou à activer certains droits vus en formation.

D. Durée

28. En moyenne, quelle est la durée nécessaire pour réaliser le volet primaire ?

La durée moyenne pour réaliser le volet primaire est estimé **7 mois en moyenne** ²⁹ pour l'année 2020.

La durée du volet primaire dépend de nombreux facteurs, telle que par exemple la disponibilité du bénéficiaire, sa volonté de poursuivre le parcours, la possibilité de s'inscrire rapidement dans un module Droits et devoirs, les difficultés sociales ou de santé éventuelles qu'ils rencontrent, etc.

La pandémie et les mesures adoptées en 2020 (fermeture physique des bureaux, suspension des modules D&D, des bilans linguistiques, etc) ont eu un impact non négligeable sur la durée du volet primaire.

Par contre, il est plus simple pour les primo-arrivants qui travaillent ou qui ont des enfants en bas âge, de suivre des cours en ligne en journée plutôt qu'en présentiel et donc de clôturer le volet primaire plus rapidement.

_

²⁹ La tendance centrale (médiane) est de trois mois.

29. En moyenne, combien d'entretiens ont lieu avec le bénéficiaire dans le cadre du volet primaire ?

Il est difficile de quantifier avec exactitude le nombre d'entretiens avec un bénéficiaire dans le cadre du volet primaire.

Chaque étape du parcours d'accueil implique en principe un entretien : premier accueil, bilan social, bilan linguistique, inscription dans un modules droits et devoirs, remise de l'attestation de volet primaire. Le nombre d'entretiens avec le bénéficiaire dépend aussi des urgences sociales éventuelles rencontrées par le bénéficiaire dans le cadre du volet primaire.

Avec le COVID-19 et les mesures sanitaires à respecter, nous avons dû adapter le nombre d'entretiens et restreindre ainsi les rendez-vous en présentiel. Ce qui ne nous a pas empêché de garder un rythme de contact très élevé avec nos bénéficiaires à distance. Nous avons traité plus de problématiques par mail ou par téléphone, pour éviter la multiplication des déplacements (crainte de leur part, télétravail, mesures de protection, confinement, etc..).

E. Les Attestations

30. Combien d'attestations de fin de volet primaire ont été délivrées en 2020 ?

Le nombre d'attestations de volet primaire délivrées en 2020 est de **356**, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre d'attestations de fin de volet primaire				
Sexe	Effectif	Pourcentage		
Homme	161	45%		
Femme	194	54%		
1	0%	0%		
Total	356	100%		

En plus des attestations de volet primaire, prévus par la réglementation, nous avons également délivré d'autres types d'attestation aux bénéficiaires du BAPA BXL dans le cadre du volet primaire du parcours d'accueil, et ce pour les besoins de certaines procédures administratives (administration communale, CPAS, Mission locale, Actiris, autre). Il s'agit des attestations de présentation ou d'inscription dans le parcours d'accueil et de non admission au parcours. Ces attestations ont été remises aux primo-arrivants bénéficiaires, à leur demande, notamment :

- Afin de proroger leur titre de séjour et pour répondre à l'exigence de prouver leurs efforts en vue de s'intégrer dans la société (en application de la « loi sur le séjour »)³⁰;
- Afin de répondre aux obligations prévues dans leur PIIS (Projet d'intégration sociale) conclu avec leur Centre Public d'Action Sociale (C.P.A.S.);
- Afin de justifier leur absence ou pour d'autres motifs (ex. Actiris, Ecoles de langue, Mission locale, ...)

3. Le volet secondaire

A. Les conventions

31. Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de convention explicitement refusées
Hommes	167	15	111	1
Femmes	195	10	148	0
Autres	1	1	0	0
Total	363	26	259	1

32. Les conventions ont-elles dû être fréquemment modifiées avant d'être signées ou complétées par des avenants ? Si oui, et dans la mesure du possible, quantifiez les cas de modifications et expliquez de façon générale l'objet et les causes de ces adaptations et distinguer les modifications survenues avant la signature de celles intervenues via un avenant

Globalement, les conventions n'ont pas été fréquemment modifiées. Elles ont dû être modifiées <u>avant leurs signatures</u> dans les situations suivantes :

✓ Lorsque la convention proposée prévoit des cours de français auprès de nos opérateurs linguistiques mais que finalement le bénéficiaire a décidé de suivre des cours de français auprès d'un opérateur en dehors du parcours d'accueil (par exemple, auprès de leur CPAS)

 $^{^{30}}$ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur depuis le 26/01/2017, dénommé ci-après la « loi sur le séjour ».

✓ Lorsque la convention proposée ne prévoit pas le module de citoyenneté en raison du manque d'intérêt initial du bénéficiaire, mais que celui-ci change d'avis (ex. après avoir suivi le DD) et en a éprouvé l'envie/le besoin de le suivre ultérieurement.

Une fois que la convention a été signée avec le/la bénéficiaire, des modifications relatives à leur inscription aux formations linguistiques ou citoyennes peuvent apparaître par la suite, pendant le volet secondaire ; dans ce cas, une nouvelle annexe à la convention est générée et remise au bénéficiaire.

Enfin, suite aux clarifications qui sont intervenues par rapport aux conditions de remise des attestations de volet 2, des avenants à la convention ont été créés et le cas échéant signés avec le bénéficiaire.

- a) Les situations où un avenant à la convention a été signé concernent d'une part, les bénéficiaires qui ont été inscrits initialement auprès d'un des opérateurs linguistiques du BAPA BXL, puis ces derniers ont finalement décidé de suivre des cours hors BAPA (ex. cours de promotion sociale). D'autre part, sont également visés les situations où un besoin d'apprentissage du français en vue d'atteindre le niveau A2 avait été identifié lors du bilan linguistique, mais finalement, en cours de parcours, le besoin linguistique a été rencontré (ex. attestation d'acquisition du français A2 attestée par Actiris ou Bruxelles-Formation). Le second cas de figure est le principal motif d'avenant suite à l'auto-apprentissage de la langue par le/la bénéficiaire.
- b) En cas d'erreur d'appréciation lors du bilan linguistique, un avenant a été nécessaire afin de changer les besoins de cours de français. Cette situation est assez rare.

33. Sur quels éléments portent les conventions signées :

	Nombre de conventions proposées	Pourcentage
Accompagnement individuel uniquement	0	0
Formation linguistique uniquement	5	2
Formation citoyenneté uniquement	4	2
Orientation ISP uniquement	0	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique	1	0
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté	19	7
Accompagnement individuel + Orientation ISP	0	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté	6	2
Formation linguistique + Orientation ISP	0	0

Formation citoyenneté + Orientation ISP	1	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté	13	5
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Orientation ISP	9	3
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté + Orientation ISP	71	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	0	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	130	50
Total	259	100%

	Présent dansconventions	Absent dansconventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	244	11	259
Formation linguistique	164	59	259
Accompagnement individuel	243	16	259
Orientation ISP	211	48	259

B. L'accompagnement individuel

34. Quels sont les besoins en accompagnement qui apparaissent le plus fréquemment ?

Parmi les besoins en accompagnement qui apparaissent les plus fréquemment dans les conventions, on retrouve les thématiques suivantes : Etudes et formations, la Situation professionnelle et financière ; le Séjour et parcours migratoire ; ensuite le Réseau social. Les autres besoins (Vie de famille, logement, santé) sont également représentés mais dans une moindre mesure.

D'une manière générale, l'accompagnement consiste en une aide dans les démarches administratives (remplir des documents, faire des demandes, suivi administratif en général, rédiger un courrier, ...), une orientation vers des structures et associations pouvant également répondre aux besoins des primo-arrivant.e.s bénéficiaires.

Concrètement, cela se traduit par :

√ Séjour et parcours migratoire

 Introduire des demandes de prolongation de séjour (ex. pour les européens) à la commune en ligne, prendre contact avec la commune et l'Office des Etrangers en cas de délais d'attente trop long pour le renouvellement du titre de séjour. Ce genre de suivis ont nécessité davantage de temps durant la période de la pandémie, en effet, les administrations étant difficilement joignables cela a créer un état de tensions pour nos bénéficiaires mais aussi un investissement plus important des accompagnateurs sociaux.

- Prise de rendez-vous en ligne avec les administration communales pour le renouvellement du titre de séjour et autres demandes pour les personnes en fracture numérique.
- Répondre aux questions/demandes relatives aux droits sociaux ouverts par leur permis de séjour
- Répondre aux questions relatives à l'obtention de la nationalité belge et l'orienter vers l'asbl Objectif (préparation de l'ensemble des documents)
- Répondre aux questions liées au permis unique
- Orientation vers des avocats/associations spécialisés en droit des étrangers (ex. Siréas, ADDE, CARITAS, CIRE, etc)
- Maintien du titre séjour lorsque les conditions ne sont plus remplies (ex. lors d'un RF, perte de travail/ressources suffisantes, décrochage au niveau des études dû au COVID, ...)
- Orientation vers des traducteurs jurés et vers les institutions pour légaliser les documents officiels

✓ Logement

- Remplir un questionnaire ADIL, vérifier que le dossier est complet avant d'introduire une demande
- Introduction d'un dossier pour une inscription pour un logement social/AIS, orientation vers les tables du logement (ex. CPAS, Infor Jeune),
- Aide pour trouver un logement d'urgence en cas de sans-abrisme
- Négociation avec le propriétaire (en cas de conflit, en cas de retard de paiement de loyers, non libération de la garantie locative, ...)
- Introduire des demandes d'aide auprès du Fonds du Logement pour une constitution de la garantie locative, déduction de loyer de revenu d'intégration.
- Contacter des associations pour faire constater l'insalubrité d'un logement (Convivence, CAFA)
- Prise de rendez-vous avec le Fonds du Logement pour un prêt hypothécaire
- Orientation vers des associations spécialisées en matière de logement (Habiter Bruxelles, l'Atelier des droits sociaux, ...)
- Orientation vers le projet CALM de Singa
- Remplir le formulaire de demande pour la prime locative COVID

- Recherche de logement de transit
- Enregistrement de contrat de bail en ligne
- Orientation vers des services juridiques pour aider nos bénéficiaires à vérifier leurs droits et interpeller le propriétaire en cas de non-respect de ses obligations

✓ Situation professionnelle et financière :

- Aide à la réalisation et relecture du CV et lettre de motivation et/ou orientation vers des services spécialisés (ex. Mission locale)
- Orientation vers les associations spécialisées pour l'aide à la recherche d'emploi, inscription à Actiris via internet, orientation vers un service de job coaching/mentorat (ex. Duo for a job, team4job,...). Même si ces orientations ont été fortement compromises avec la pandémie.
- Inscription en agence intérim en ligne,
- Orientation vers les services ISP, relecture de documents et traduction (contrat de travail, règlement de travail),
- Aide pour les travailleurs indépendants (par exemple pour le paiement des cotisations sociales et patronales, demande de dispense des arriérés des cotisations sociales trimestrielles ..), aide en cas d'accident de travail (contacter FEDRIS pour connaître ses droits), ...
- Sensibiliser aux conséquences du travail au noir,
- Remplir les documents pour introduire la demande d'allocations de chômage (personne affiliés à la CAPAC),
- Demande de plan de paiement, bourse d'études, ...
- Orientation vers le service de médiation de dettes du CPAS et/ou vers le service Energie du CPAS
- Orientation vers des avocats/ médiateurs de dettes reconnus afin d'entamer les démarches d'un règlement collectif de dettes
- Orientation vers des avocats ainsi que vers le bureau d'aide juridique pour des recours et/ou des procédures liées à la situation financière des bénéficiaires
- Aide au remplissage de la déclaration d'impôts en ligne. Avec la crise sanitaire, les bureaux du SPF étaient fermés, les bénéficiaires nous ont alors fortement sollicités pour leurs déclarations d'impôts. Les orientations ont dès lors étaient très difficile durant cette période. Nous avons développé des outils en plusieurs langues et intégrer les actualités dans les modules de formations afin de sensibiliser et informer notre public sur les nouvelles procédures liés au remplissage des déclarations d'impôts. Nous avons également fait un mailing en plusieurs langues afin de les informer et afficher dans la salle d'attente. Les accompagnateurs sociaux ont dès lors géré les demandes avec leurs bénéficiaires en devenant l'intermédiaire entre le PA et le SPF finances pour les demandes en ligne.
- Orientation vers les syndicats (chômage, conflits avec un employeur, etc)
- Suivi du dossier de chômage économique
- Introduction de demande auprès du CPAS (problèmes financiers des ménages bruxellois liés à la crise sanitaire)

• Suivi du retard de paiement des allocations de chômage et introduction de demande d'avance financière auprès du CPAS à cause de la crise sanitaire

✓ Etudes et formations :

- Aide à la recherche et inscription à des formations linguistiques (en français audelà de l'A2 et dans d'autres langues (ex. Promotion sociale, ...) en ligne pendant la crise sanitaire
- Recherche et inscription à des formations professionnelles et qualifiantes et des formations de base (Bruxelles Formation, Dorifor, Cité des métiers, organismes de cohésion sociale, CEFA, AFT, EFT...) en ligne pendant la crise sanitaire
- Recherche, inscription dans l'enseignement obligatoire et non obligatoire
- Orientation vers le CIRE pour l'équivalence des diplômes
- Orientation vers les centres de validation des compétences
- Sollicitation de bourses d'études

✓ Santé et accès aux soins :

- Activation de certains droits en contactant les mutuelles, le CPAS (carte de santé, BIM, carte médicale, aide familiale,...).
- Introduire une demande de traducteur à l'hôpital (ou chercher un bénévole qui pourra effectuer la traduction), recherche d'un médecin qui parle la langue comprise et demande au CPAS de pouvoir être suivi par ce médecin,
- Introduire une demande de reconnaissance de handicap (Phare, SPF Handicap)
- Recherche de soutien psychologique ou médical spécifique (ex. Sésame);
 services de santé mentale, équipes mobiles;
- Orientation des victimes de mutilations génitales féminines vers le GAMS ; ...
- Suivi des démarches auprès des organismes de santé (hôpitaux, mutuelles...)
- Recours via le BAJ contre la mutuelle suite à la suppression des revenus d'incapacité.
- Orientation vers Diversicom pour les personnes invalides, désireuses de trouver un emploi adapté.
- Infos spécifiques régulières concernant les mesures sanitaires liées au Covid (campagne d'informations, recherche de médecin,)
- Explication des symptômes et recherche de médecins parlant la même langue que le PA
- Recherche de professionnels de santé pour les troubles liés à la santé mentale

√ Vie de famille :

- Aide pour trouver une école ou une crèche, des activités extra-scolaires, du soutien scolaire (école de devoirs), des activités parents-enfants, soutien parental (ex : Petit Vélo jaune, Maison des enfants, ...)
- Répondre aux questions relatives au regroupement familial et orienter vers services /associations spécialisées

- Introduire une demande de médiation familiale en cas de séparation ou de problèmes intrafamiliaux, mettre en place un suivi en cas de violence conjugale (ex. la Voix des femmes, CPVCF),
- Introduire les demandes liées à la naissance (prime de naissance, allocations familiales),
- Fournir les infos ou orienter les services communaux pour se marier ou faire la cohabitation légale
- Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance de leur mariage (traduction de l'acte de mariage), modifier un statut dans la composition de ménage
- Besoins spécifiques liés à un enfant porteur d'un handicap (Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance du handicap de leur enfant et l'obtention des allocations majorées)
- Compléter les formulaires de demande de bourses d'études
- Changement d'école d'un enfant en cours d'année
- Orienter vers Bravvo (Nota bene) pour décrochage scolaire ou questions concernant des besoins spécifiques d'un enfant
- Suivi de violences intrafamiliales exacerbées avec le confinement
- Recherche d'activités ouvertes pour les enfants durant la pandémie, et élaboration d'un outils reprenant toutes les activités (maison d'enfants, asbl en tout genre, halte d'accueil, etc)
- Recherche de lieux d'accueil pour les enfants en bas âge, suivi des demandes de crèches avec Actiris,

✓ Réseau social :

- Recherche de tables de conversation
- Recherche d'activités sportives et culturelles ; club divers: sportif, foot, de lecture
- Recherche de volontariat
- Information sur les droits culturels (académies, bibliothèques, article 27, musées...)
- Accueil et temps libre pour les enfants et les jeunes : maison de jeunes,
 Maisons des enfants, ...;
- Orientation vers les Centres communautaires : Maison de quartiers, associations pour femmes, ...
- Orientation vers les lieux de rencontres : SINGA, Cercles des Voyageurs, Via Via asbl, La Tricoterie,
- Réseau de parents d'élèves
- Les objectifs ont été pareils cependant l'orientation reste difficile car toutes les structures n'étaient pas tout le temps ouvertes au public vu la situation sanitaire. Nous avons orienté les participants vers des activités en ligne.

35. Décrivez une situation vécue d'un accompagnement réussi

1. Présentation générale du profil de la bénéficiaire :

Madame s'est inscrite au BAPA BXL en octobre 2020, elle a été orientée par un autre opérateur associatif Lors de son inscription, elle bénéficiait de la protection humanitaire (article 9bis). Elle est arrivée en Belgique après un séjour en France, où elle a subi une intervention chirurgicale et a eu un enfant. Elle était accompagnée par son mari qui ensuite, a décidé de l'abandonner et de ne pas reconnaitre sa fille. À son arrivée en Belgique, son ex-mari a repris contact avec elle, afin de reconnaitre l'enfant. Son mari lui a fait subir plusieurs formes de violences, qu'elle a dénoncées aux autorités. Avant son inscription au BAPA BXL, elle avait déjà bénéficié d'un accompagnement psycho-social au centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales de Bruxelles.

2. Besoins identifiés lors de la réalisation du bilan social et leur impact sur l'accompagnement proposé

Lors de la réalisation du bilan social, des besoins ont été identifiés au niveau du séjour, de vie en famille, situation professionnelle et financière, formation, santé et logement.

Madame avait exprimé des doutes au niveau de son permis de séjour. Elle avait entamé des démarches pour s'inscrire au CPAS, mais qu'elle n'a fait aboutir, puisque cela lui avait été déconseillé, afin de démontrer à l'Office des Etrangers qu'elle était indépendante financièrement. Elle recevait une aide exclusivement pour les frais liés au soutien de sa fille en matière de scolarité et de santé (AMU).

Au moment du bilan, madame ne bénéficiait pas d'allocations familiales. Elle devait s'affilier à une mutuelle (santé). Elle habitait dans un logement insalubre, avec sa petite fille (en maternelle) et avait exprimé le besoin de déménager rapidement. Àu niveau professionnel, elle était chercheuse d'emploi et souhaitai commencer à travailler dans n'importe quel domaine, pour ensuite suivre une formation comme opticienne ou secrétaire.

Son bilan linguistique n'a identifié aucun besoin, madame étant titulaire d'un diplôme d'école secondaire francophone. Ceci a facilité son parcours d'accueil et son autonomie dans toutes les démarches administratives.

Toutes les actions d'accompagnement social mises en place ont nécessité une participation active de la part de madame. Sa collaboration a été fondamentale pour permettre une bonne réussite de son accompagnement social.

D'ailleurs, son attitude proactive a permis aussi de trouver des solutions plus rapides, particulièrement dans les situations où les temps d'attente de services sociaux étaient ralentis.

Au niveau du séjour, suite à notre orientation vers son avocat et le service juridique du Siréas, madame a finalement décidé de s'inscrire au CPAS. Elle a ainsi pu bénéficier des allocations pendant sa recherche du travail.

Par rapport à la vie en famille, nous avons complété ensemble la procédure pour les allocations familiales de Famiris, qu'elle perçoit actuellement régulièrement.

Au niveau professionnel, suite à notre orientation, madame s'est adressée à la Mission Locale pour l'emploi de sa commune et à Actiris. Grace à ses contacts et à sa proactivité, elle a réussi à trouver un premier emploi dans le domaine des titres service en tant qu'agent d'entretien auprès d'une agence. Ce travail a duré quelques mois, jusqu'à son déménagement dans une autre région. Elle a également reçu les informations

concernant le projet « Nouveaux Départs », de la Mission Locale pour l'Emploi de Bruxelles-Ville, visant à l'émancipation, à la réinsertion sociale et à la concrétisation d'un projet professionnel.

Elle est actuellement en contact avec l'ASBL Ciré pour l'équivalence de son diplôme ; elle sait aller sur site web de Dorifor et de Bruxelles Formations, pour se renseigner sur les formations d'opticienne ou de secrétaire. Mais pour l'instant, elle a décidé d'attendre l'année prochaine pour s'inscrire à une formation.

Au niveau de la santé, elle a exprimé le besoin d'un soutien psychologique. Ainsi, nous lui avons parlé des services de santé mentale et du nouveau projet d'accompagnement psychologique du BAPA. Finalement ceci n'a pas été possible, à cause du déménagement de madame dans une autre région.

Etant donné sa situation difficile au niveau du logement, nous lui avons expliqué les démarches pour la recherche d'un nouvel appartement. Elle a introduit une candidature pour les logements sociaux et celles des Régies Foncières pour commune bruxellois. Elle a également reçu les contacts de l'ASBL Habiter Bruxelles et des AIS. Nous avons consulté également l'ASBL Singa qui, à ce moment-là, n'avait pas de logements disponibles. Après une première phase de récolte des informations, étant donné la difficulté de trouver un logement sur le territoire bruxellois, madame a décidé de déménager en Wallonie, où elle a trouvé plus rapidement un appartement.

Au cours de son accompagnement social, les aspects les plus difficiles étaient liés principalement à la difficulté de trouver un emploi et un appartement dans des courts délais.

Son niveau de français et sa disponibilité pour l'apprentissage, lui ont permis de participer aux formations en droits et devoirs et de citoyenneté en courts délais. Grâce à ces formations, elle a reçu des informations supplémentaires qui ont favorisé son pouvoir décisionnel, son indépendance et son autonomie dans les démarches.

36. Décrivez une situation – vécue – d'un accompagnement difficile

1. Présentation générale du profil du bénéficiaire :

La bénéficiaire, originaire de Guinée, est arrivée en Belgique en tant que demandeuse d'asile (pas reconnue) et a obtenu un séjour extrêmement précaire : elle doit prouver qu'elle n'est pas à charge de l'Etat belge. Elle n'a jamais fréquenté l'école et ne sait par conséquent ni lire, ni écrire. Les communications avec sa référente sont fluides mais elle a des problèmes à suivre des démarches plus complexes.

Elle ne dispose pas de logement stable et vit avec son enfant dans un squat géré par le Collectif des Sans-Papiers. Elle a laissé 8 enfants au pays et souhaite faire venir quelques-uns d'entre eux. Lors de son entrée au parcours, elle ne disposait d'aucun revenu elle a alors été orienté vers des structures d'insertion socio-professionnelles.

2. Besoins identifiés lors de la réalisation du bilan social et leur impact sur l'accompagnement

Lors du bilan social, de nombreux besoins ont été identifiés :

- Séjour: Madame dispose d'une carte A renouvelable chaque année. Lors du renouvellement, l'OE contrôle si elle s'est intégrée et si elle n'est pas devenue une charge déraisonnable pour l'Etat belge. Vu que Madame n'est pas scolarisée, il est difficile pour elle de trouver un travail directement. Il fallait donc analyser les conséquences d'une demande d'aide sociale auprès du CPAS.
- **Vie de famille** : Elle vit avec son enfant dans un squat, les conditions de vie sont compliquées pour elle. Elle a des enfants au pays, ce qui l'angoisse énormément. Elle souhaite les faire venir le plus rapidement possible. Elle ne recevait pas d'allocations familiales.
- **Situation professionnelle et financière**: Madame ne disposait pas de revenus et rencontrait des problèmes financiers. Ses besoins physiologiques n'étant pas rencontrés. Elle est motivée à trouver un emploi rapidement et était déjà inscrite chez Actiris.

- **Etudes et formations**: Dans son pays d'origine, elle n'avait pas fréquenté l'école, ce qui fait qu'elle ne savait ni lire ni écrire. Les démarches les plus simples, lui semblent difficile à réaliser, elle a appris le français ici mais elle souhaite apprendre à lire et à écrire. Ses compétences limitées entrave la bonne conduite de ses démarches, l'accès à certaines formations et à certains emplois.
- Santé et accès aux soins : Suite à des soucis de santé, elle ne peut exercer tous les métiers et au vu de son parcours d'exil et de sa situation elle a une santé mentale fragile suite aux traumatismes vécus tout au long de ces dernières années. Elle est suivi par un Centre de santé mentale.
- **Logement** : Vu qu'elle ne disposait pas de ressources suffisantes, son logement était très précaire (squat), cette situation pèse énormément sur elle.
- **Réseaux sociaux** : Elle est suivie par plusieurs associations mais elle a du mal à expliquer clairement qui la suit et qui fait quoi et à comprendre les missions de chacun de ses organismes.

3. Actions mises en place en vue de résoudre les problématiques de la bénéficiaire:

Suite au bilan social, plusieurs actions ont été mises en place par sa référente dont :

- ✓ introduction d'une demande d'aide sociale auprès du CPAS, qu'on lui avait conseillé de ne pas réaliser, afin de ne pas mettre en danger son séjour. Mais, vu la situation urgente (squat avec enfant mineur) et avec son accord nous l'avons orienté vers un CPAS.
- ✓ Demande des allocations familiales pour son enfant mineur.
- ✓ Prise de contact avec la cellule logement du CPAS ainsi qu'avec FAMIHOME qui gère un projet de logements de transit sur Ixelles
- ✓ Suivi dans le cadre de l'audience auprès du Tribunal sur la possible expulsion de son logement.
- ✓ Recherche de cours de français
- ✓ Prise de contact avec des organisation de recherche d'emploi.
- ✓ Prise de contact avec le SIREAS pour un éventuel regroupement familial

Plusieurs démarches ont **nécessité la participation active de la bénéficiaire**, d'autant plus que nous ne pouvons pas physiquement accompagner nos bénéficiaires.

En ce qui concerne la demande du RIS, elle s'est rendue au CPAS, munie d'un rapport social avec son accord rédigé par sa référente mettant en exergue sa situation précaire et les difficultés rencontrées. Finalement le RIS lui a été accordé.

Pour les autres rendez-vous pris par sa référente (Famiris, Mission locale, Famihome, avocate pro deo et BAJ etc.) la bénéficiaire s'y est rendue grâce aux explications et à l'itinéraire reçu par sa référente au BAPA BXL.

Grace à l'accompagnement mis en place et aux diverses démarches entreprises par sa référente des problématiques très importantes ont été résolues telles que le RIS, les allocations familiales. Cependant, d'autres restent encore d'actualité.

Plusieurs services sont intervenus tout au long du suivi social :

- Séjour : Prise de contact avec son avocate pour savoir quel risque engendré en demandant l'aide sociale
- Vie de famille : Contact avec Famiris pour les allocations. Contact et rendez-vous au Siréas pour que Madame connaisse les conditions à remplir pour un regroupement familial.
- Situation professionnelle et financière : CPAS, Mission locale de plusieurs communes
- Sa référente a aussi eu recours aux « Amis d'Accompagner » qui l'ont accompagné pour lui montrer comment fonctionne un distributeur d'argent. En effet, Madame avait reçu une carte bancaire mais ne savait pas l'utiliser ainsi qu'un accompagnement auprès du SPF Finance.
- Etudes et formations : Chom'Hier qui propose à Madame une formation en Horeca et Alphabétisation.
- Santé: Communication assez régulière avec son assistante au SSM dans le cadre de ses démarches.
- Logement : Cellule Logement du CPAS, FamiHome, Habitat et Rénovation, Logiris, Fonds du Logement

Plusieurs actions concrètes ont été nécessaires dans le cadre de ce suivi social.

Il fallait commencer avec le plus urgent et qui déterminait tout le reste : les besoins physiologiques dont les moyens financiers/logement. La référente a donc mis en place un plan d'accompagnement reprenant plusieurs axes avec comme premier axe les revenus. Une prise de contact avec le CPAS d'une commune a donc été entrepris pour comprendre quels ont été les démarches faites au préalable. Après concertation avec sa bénéficiaire et en collaboration avec l'assistant du SSM, une demande de RIS a été introduite auprès du CPAS.

Parallèlement à cela, sa référente a entrepris les démarches pour l'introduction d'une demande d' allocations familiales, des démarches ont également été faites auprès du SPF pour un remboursement ancien qui n'a jamais afin que sa bénéficiaire reçoive ce solde dû sur son nouveau compte bancaire.

Une fois la situation financière résolue, nous nous sommes attaquées au problème du logement. Un rdv pour Madame au BAJ car une audience au Tribunal était prévue où tous les habitants risquaient l'expulsion du squat. Madame s'est vue désigner une avocate pro deo et nous avons complété son dossier. L'AS référente s'est renseignée auprès de la cellule logement du CPAS qui a conseillé un projet de logement de transit géré par Famihome asbl. Sa référente a pris contact avec eux il ont accepté Madame comme candidate de ce projet. Parallèlement, Madame est suivie par le SSM dans le domaine du logement. Comme la question de ses enfants restés au pays semblait l'angoisser, un rendez-vous a été pris pour elle au Siréas.

Finalement, la question de la recherche d'emploi et celle qui occupait la plupart des entretiens ou appels téléphoniques avec Madame. Elle souhaite trouver un emploi et pour cela des cours de français semblent nécessaires. Malheureusement les cours Alpha du BAPA étaient temporairement annulés à cause du COVID. En plus de cela, la Mission locale ne voulait pas suivre vu qu'elle est analphabète. Au vu de ses difficultés, la référente a donc rédigé des CV et des lettres de motivations pour sa bénéficiaire afin qu'elle puisse postuler à des emplois.

De plus, après de nombreuses recherches, sa référente lui a proposé une formation Alphabétisation et HORECA qui lui a plu et elle a donc procéder à son inscription et au suivi administratifs de cette inscription.

4. Les freins et les difficultés de l'accompagnement

Les démarches les plus compliquées et les plus frustrantes étaient celles liées au logement, sachant que Madame vit une situation extrêmement compliquée et qu'aucune solution semblait se trouver dans l'immédiat. Actuellement elle vit toujours dans le squat mais continue à chercher elle-même aussi.

- Le fait que Madame ne comprenne pas toujours tout ce qui lui arrive rend l'accompagnement compliqué. Parfois elle s'est déjà rendue aux associations ou a déjà eu des réponses à ses questions mais a tout mélangé par la suite. Sa santé mentale fragile complique l'accompagnement.
- L'accompagnement lié à la recherche d'emploi et très compliqué vu que Madame est infra-scolarisée.
 Le fait que la Mission locale a refusé le suivi rendent sa recherche encore plus compliquée. En plus, nous savons que Madame devra prouver ses efforts de recherche lors du renouvellement de son titre de séjour.

En conclusion nous pouvons donc dire que l'accompagnement social de Madame est très éprouvant et que nous avançons par petits pas. La collaboration avec d'autres services a beaucoup aidé à faire avancer certaines choses et m'a permis de partager la charge de travail avec d'autres associations compétentes. Le chemin à parcourir pour Madame reste long mais nous espérons qu'elle pourra mener un jour une vie plus autonome et plus stable pour elle et sa famille.

C. Les formations citoyennes

(1) Introduction

Cette année encore, nous avons mis tout en œuvre afin d'offrir à nos bénéficiaires des modules de citoyenneté de qualité qui répondent à leurs besoins spécifiques. Cependant, la crise sanitaire liée au Covid-19 a fortement perturbé notre organisation et le rythme de travail, forçant l'équipe formative à adapter les modules proposés, à trouver des nouvelles méthodes/outils de travail et à se former à celles-ci.

Ces adaptations sous-tendent une charge de travail importante et l'acquisition de nouvelles compétences. Pédagogie à distance, création d'outils en présentiel qui respectent les distanciation sociale et outils pour les formations en ligne, soutien et formation des participants en situation de fracture numérique sont autant de nouvelles compétences que les formateurs ont dû développer pour faire face à l'évolution de leurs conditions de travail.

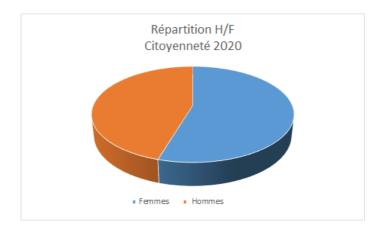
L'équipe a dû dans un premier temps adapter le contenu et les animations aux mesures sanitaires en vigueur (groupe réduit, port du masque, respect des distanciations sociales, circulation ans le bâtiment etc). Ainsi les outils pédagogiques ont été repensés et adaptés aux mesure sanitaires en vigueur (création de nouveau power-point, suppression des jeux en sousgroupes, des supports papiers et autres ...). Ce sont pratiquement toutes les animations qui ont dû être repensées et refaçonnées. Ces nouveaux outils ont également eu un impact non négligeable sur le dynamisme et la cohésion des groupes en présentiel.

La crise sanitaire étant également économique. Sans surprise, une large partie de notre public est particulièrement touché par les effets du ralentissement économique. Pour ces raisons, nous souhaitions conserver notre collaboration avec nos partenaires, notamment les acteurs de l'emploi et/ou de la formations professionnelle. L'objectif étant de permettre aux bénéficiaires de faire face professionnellement dans une période de diminution de l'activité. Concrètement, nous avons poursuivi notre partenariat avec Actiris grâce auquel nos bénéficiaires ont pu participer à des séances d'informations pertinentes sur le fonctionnement, les modalités d'inscriptions et les différents services offerts par Actiris aux publics. Mais aussi, en formant nos formateurs au même titre que les accompagnateurs sociaux sur les différents services d'Actiris. Nous veillons à ce que l'équipe des formateurs restent informés constamment des changements législatifs, des services offerts par nos partenaires, et autres et ce afin d'offrir des modules de qualité et à jour à nos bénéficiaires.

Une partie importante de notre public éprouve en effet de sérieuses difficultés avec l'outil informatique si bien que des solutions ont dues être développées pour permettre à ces derniers d'avoir accès aux formations (voir infra).

(2) Nos formations en quelques chiffres :

Nous avons obtenu en 2020 une répartition hommes/femmes identique à celle observée en 2019 à savoir 55% de femmes pour 45% d'hommes. Cette quasi-égalité confirme notre engagement vers la mixité de genre au sein des formations citoyennes.



La mixité des genres dans nos formations est un élément essentiel pour nous. Nous mettons tout en œuvre afin d'y parvenir. Nous veillons toujours à ce que les groupes puissent être mixtes et ce afin d'enrichir les échanges entre les participants et permettre à toutes et tous de s'y épanouir sereinement.

La collaboration avec les milieux d'accueils d'Actiris, nous a permis d'inscrire davantage de personnes non actives, devant s'occuper de leurs enfants en bas âge. Nos travailleurs sociaux s'efforcent au quotidien de trouver des solutions de garde afin que les parents puissent assister aux formations, ce qui est d'autant plus difficile pour les familles monoparentales. Pour y faire face, nous développons des collaborations/partenariats avec des milieux d'accueil divers (crèches, halte-garderie ...).

Pour notre Bureau d'accueil, il est en effet, essentiel de lever les freins afin que tous nos bénéficiaires puissent assister aux formations en vue d'obtenir toutes les informations nécessaires pour accéder à leurs droits fondamentaux, et les orienter vers d'autres formations qualifiantes, linguistiques ou autres.

37. Combien de modules de formation citoyenne ont été organisés en 2020 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participant s inscrits	Nombre de participant s effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = un formateur extérieur (asbl ou indépendant)	Présentiel / Distanciel /Mixte	Horaires :j our ou décalé
Module 1	20	20	Français	Α	Présentiel	Jour
Module 2	22	20	Français	Α	Présentiel	Jour
Module 3	13	12	Français	Α	Présentiel/ distanciel	Jour
Module 4	24	20	Français	Α	Présentiel	Jour
Module 5	13	12	Français	Α	Présentiel	Jour
Module 6	13	12	Français	Α	Présentiel	Jour
Module 7	14	13	Français	Α	Distanciel	Jour
Module 8	14	11	Français	Α	Présentiel/ distanciel	Décalé
Module 9	15	10	Français	Α	Distanciel	Jour
Module 10	14	13	Arabe Classique	В	Présentiel	Jour
Module 11	11	11	Arabe Classique	А	Présentiel	Jour
Module 12	13	13	Arabe Classique	В	Présentiel	Jour
Module 13	13	12	Arabe Classique	Α	Présentiel	Jour
Module 14	13	10	Arabe Classique	В	Présentiel	Jour
Module 15	14	14	Arabe Classique	Α	Présentiel /distanciel	Décalé
Module 16	21	15	Anglais	А	Présentiel	Jour
Module 17	12	9	Anglais	А	Présentiel	Jour
Module 18	17	16	Anglais	Α	Présentiel	Jour



38. Comment organisez-vous le déroulement des formations citoyennes ? Avez-vous modifié l'organisation de ces modules ?

La crise sanitaire liée à la pandémie, a évidemment modifié nos pratiques professionnelles, avec la création de nouveaux outils, la réduction de la taille des groupes et ensuite l'organisation des modules en visioconférence. A chaque étape de ce processus, des modifications sont apportées autant au niveau du contenu qu'au niveau du déroulement pour le rendre conforme aux exigences sanitaires. Toutes ces adaptations ont été prises en charge par l'équipe de formation et de la coordination qui a su faire preuve de créativité tout en acquérant des compétences concernant la formation à distance.

Dans un premier temps, pour les modules en présentiel, nous avons dû adapter la taille des groupes en diminuant le nombre de personnes par salles et en scindant certains groupes en cours et ce afin de respecter la distinction sociale. Nous avons également repensé tout l'agencement des salles de formations et adapté le planning des formations initial à ces nouvelles mesures. Ces adaptations ont une un impact sur le nombre de personnes ayant pu assister aux modules de formations qui a baissé en conséquence, les groupes étant passé de 20 à 13 personnes. Un protocole sanitaire a également été développé en plusieurs langues et affichés dans tous nos locaux : désinfection des mains avant l'entrée dans la salle, mise à disposition de gel et de masques jetables, désinfection des salles, aération des salles durant les pauses, modification des horaires de formations (et des pauses) afin d'éviter que tout le monde n'arrive en même temps, prise de présence durant la formation, modification dans la circulation des locaux, Tous ces aménagements ont été nécessaires afin de permettre le respect des mesures sanitaires et la sécurité de tous.

Au niveau du déroulement, le nombre d'heure par matinée a été écourté et le nombre de séances ajustés. Une communication a également été développé et afficher dans les locaux de formations afin que chacun puissent respecter les gestes barrières et ce en plusieurs langues. Ces informations ont également été intégrées dans les Power point et expliquées en chaque début de formation.

Dans un second temps, les activités durant la formation ont également été revues afin de respecter les gestes barrières, animations, travail en sous-groupes ont dû être repensés. L'équipe de formateurs a donc dû adapter les animations afin de rendre les formations aussi dynamiques que possible en évitant les interactions physiques et les déplacements. Ainsi, de nouveaux outils ont été créés permettant ainsi de poursuivre les animations, les réveils pédagogiques et la cohésion de groupe. Au niveau du contenu, un travail de fond a été réalisé afin de fournir des informations actualisées sur l'accès des services d'aide auxquels notre public fait régulièrement appel et qui ont été modifié durant la pandémie (ex SPF Finances, administrations communales, ...). Des recherches ont également été réalisées pour informer sur les services de soutien mis en place durant la pandémie.

Lorsque les formations en présentiel ont été suspendues, nous avons alors dispensés nos modules en visioconférence. Le passage aux modules en distanciel a nécessité de nombreux aménagements, adaptations d'outils, formations du personnels etc. Ce passage a nécessité beaucoup d'énergie de la part de l'équipe de formations et de la coordination.

Les modules ont été repensés avec le distanciel, ainsi le power point a d'abord été modifiés en y intégrant des informations qui étaient au préalable diffusés par d'autres canaux en présentiel, de nouveaux outils propres à la visioconférence ont également été développés et pour le faire de manière optimale nous avons formés notre équipe durant toute une journée à la digitalisation des formations par des experts. Cette formation était nécessaire afin de pouvoir développer d'autres outils mais aussi mieux comprendre les enjeux du distanciel.

La dynamique de groupe lors d'une formation en ligne est évidement un sujet délicat. Les formateurs ont dû faire preuve d'innovation et de créativité pour créer un nouveau catalogue d'animations, de jeux et d'activité réalisable en ligne afin dynamiser leurs séances. Il s'agit d'un travail d'ampleur qui a nécessité une formation externe avec des experts pour acquérir de nouvelles compétences telles que : apprentissage du logiciel, présentation et pédagogie de formation en ligne, création d'outil d'e-learning sont autant de nouvelles aptitudes qui ont dû être développées et ce parfois dans un laps de temps très court. Pour aider l'équipe dans cette tâche, des moments d'échanges de bonnes pratiques entre formateurs interne ont été organisés mais aussi avec le CBAI dans le cadre de la FOFOCI.

Malgré tous ces efforts, nous avons pu remarquer que certains participants ne sont pas assez à l'aise avec l'outil informatique pour utiliser les outils développés. De nombreux participants ne possèdent pas d'ordinateur ce qui amoindri encore la portée du dispositif mis en place. Cette situation crée de l'exclusion au sein des groupe du fait des inégalités de moyens³¹. Pour contrer cet effet pervers, un dispositif de soutien et de support a été mis en place pour permettre aux participants de se familiariser avec le logiciel utilisé. L'aide fournie a pris la forme de support téléphonique pour aider à l'installation du logiciel, de visioconférence test individuel et de démonstration en présentiel. Ces différentes tâches sont extrêmement énergivores et demande un investissement quotidien avant chaque nouvelle formation. Ces rendez-vous individuels ont pris beaucoup de temps aux formateurs et rajoute une charge de travail supplémentaire.

³¹ https://www.cbcs.be/Quatre-Belges-sur-dix-a-risque-d-exclusion-numerique

D'autres primo-arrivants ont dû décliné cette offre de formation pour des raison liée à la fracture numérique et la méconnaissance de l'outil numérique. Une partie donc de nos bénéficiaire ont été exclus des formations et ce malgré les dispositions prises et l'accompagnement proposé. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons développer un projet d'initiation au numérique pour notre public, ce projet prévoir d'une part une mise à disposition d'un outil numérique, d'une connexion internet mais aussi une formation et un accompagnement à cet outil. L'objectif étant qu'ils puissent développer de nouvelles compétences mais aussi s'adapter à la société qui digitalise de plus en plus les démarches administratives et autres. Ce besoin de terrain existe et il est nécessaire que nous agissions pour permettre à tous et toutes et ce sans discrimination, en plus d'assurer le lien social d'accéder aux dispositifs et informations existantes, de leur permettre d'effectuer certaines démarches administratives en ligne et ainsi faciliter leur intégration administrative, économique et sociale qui sont aujourd'hui plus que corrélée à leur maîtrise de l'outil informatique. Tout cela dans l'objectif d'encourager leur autonomie, confiance en eux et épanouissement.

Malgré toutes ces adaptations, nous avons mis un point d'honneur à conserver nos collaborations avec les intervenants extérieurs que ce soit en présentiel réduit ou en visio-conférence. Nous avons poursuivi notre partenariat avec le Ciré asbl, Actiris et Objectif asbl, le département Médiation de dettes et Energie du CPAS de la Ville de Bruxelles, l'asbl Alter Bruxelles et Arts et publics pour les visites dans la Ville et au Musée quand cela était possible. Lorsque les Musées ont fermé, nous avons organisés avec Alter Bruxelles et Arts et Publics des visites en extérieur des lieux emblématiques de l'histoire de la Belgique.

Enfin, la digitalisation des modules de citoyenneté a affectée grandement le dynamisme des séances et la cohésion de groupes entre les participants qui ont un effet sur la motivation des participants et des formateurs. L'équipe formative a également été confrontées à de nombreuses problématiques inhérentes aux formations en ligne. Parmi celles-ci nous citerons la difficulté pour le formateur de mettre en place une dynamique de groupe positive, les liens entres les primo-arrivants, les difficultés à capter l'attention prolongée des participants etc. Ce manque de cohésion est également renforcé par l'absence de visites culturelles et institutionnelles, de moments informelles entre participants propice à la création de liens etc.

Malgré leurs efforts, les formateurs éprouvent également des difficultés à maintenir l'attention des participants. L'univers familial est en effet peu propice à la formation (enfants confinés, distractions diverses). Pour finir, les règles et restriction en matière de formations peuvent changer du tout au tout en quelques jours (alternance présentiel-distanciel) ce qui sous-tend l'utilisation d'outils et de méthodes différentes en fonction de celles-ci. Tous ces éléments et la charge de travail qu'ils représentent ont mis la capacité d'adaptation des formateurs et de la coordination à rude épreuve.

Quant à l'organisation concrète

Nous avons adapter les horaires de formations avec la pandémie, elles se déroulent en matinée de 9h30 à 12h au plus tard (auparavant 13h) : les lundis, mardis, jeudis et

vendredis. Nous ne dispensons pas la formation les mercredis pour éviter les soucis de garde d'enfants, il en va de même pour les congés scolaires, sauf durant les grandes vacances d'été où nous avons maintenu les formations à la citoyenneté.

Les demies-journées sont divisées en deux parties : la première sert à donner des informations et de la théorie tout en laissant le temps d'échanger avec les participant.e.s.

Les bénéficiaires sont au centre de leur apprentissage, nous leur proposons dès lors de nombreuses animations afin qu'ils s'approprient la matière : animations thématiques, jeux interactifs en sous-groupe, recherches individuelles, brise-glace, en seconde partie de la matinée.

Dans le cadre de nos formations, des intervenants externes sont invités selon leur domaine de compétences. Nous n'avons malheureusement pas pu maintenir les visites guidées pédagogiques (culturelles, institutionnelles) pour tous les groupes à cause de la fermeture des Musées. Cependant, quand il était possible nous avons organiser des visites en extérieur du centre historique permettant de brasser l'histoire à travers des sites historiques avec l'asbl Alter Bruxelles et Thierry Braconnier de Arts et Publics asbl. Ce dernier a mis tout en œuvre, quand les conditions sanitaires le permettait, de poursuivre son travail d'inclusion culturelle de nos bénéficiaires. Nous avons maintenu les séances d'informations avec nos partenaires tels et les acteurs de l'insertion socio-professionnelle (Actiris, Ciré asbl, Service Médiation de Dettes et Energie du CPAS de la Ville de Bruxelles et Objectif Asbl).

En ce qui concerne le programme de formations, les journées sont réparties par thématique :

- Le premier jour permet de faire **connaissance avec le groupe**, d'établir une charte de bonne entente et le cadre de travail durant tout le reste de la formation. Nous prenons le temps d'expliquer les thématiques qui seront abordées. Nous faisons également une animation sur les préjugés et les stéréotypes.
- Histoire de la Belgique, de la naissance de l'Etat belge à aujourd'hui : ses différentes influences jusqu'à sa révolution. L'évolution socio-économique de la Belgique jusqu'à aujourd'hui. Nous avons créé une ligne du temps très imagée que nous avons pu recréer en ligne. Les participants doivent y resituer les événements vus.



- Les politiques d'immigration et les flux migratoires : les différentes migrations que la Belgique a connues, la politique migratoire belge actuelle. La Convention de Genève sur le statut des réfugiés politiques et la première loi sur le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et la première Loi du 30 juillet 1981 qui réprime les actes racistes ou xénophobes. Les différents parcours d'accueil et d'intégration.
- Le patrimoine culturel matériel et immatériel de la Belgique, le folklore, la vie associative et culturelle bruxelloise
- Organisation politique et institutionnelle de la Belgique: les différents niveaux de pouvoirs (législatif, exécutif et judiciaire). L'historique de la fédéralisation et l'organisation politique (Régions Fédéral Communautés). En deuxième partie de la matinée, nous abordons les différentes compétences à l'aide de l'animation de la mallette Lire& Ecrire (Institutions) qui permet à l'aide de photo-langages de s'approprier la complexité de la thématique et la répartition des compétences. Cette animation a pu être adaptées au format numérique.
- La démocratie, le droit de vote, les élections et les partis politiques :
 - ⇒ Historique et évolution du droit de vote en Belgique, le droit de vote des étrangers aux élections européennes et communales
 - ⇒ Les différentes élections et le mode de scrutin
 - ⇒ Les partis politiques.
 - ⇒ La formation du Gouvernement fédéral, le gouvernement fédéral actuel et analyse des résultats des élections fédérales de 2019.
 - Animation de l'asbl objectif sur le droit de vote des étrangers aux élections communales et l'utilité de ces élections

En deuxième partie de matinée, une animation est dispensée sur les partis politiques afin de s'approprier les concepts liés aux partis et aux élections et de comprendre le concept de démocratie.

 Une visite guidée est normalement organisée à la Chambre: les participants reçoivent un questionnaire par groupe de deux personnes auquel ils doivent répondre durant la visite. Malheureusement, cette activité n'a pu être maintenue cette année compte tenu de la fermeture des lieux au public.



Le système de la sécurité sociale

- ➡ Historique de la sécurité sociale, les grandes réformes sociales, le Pacte social
- Définition de la sécurité sociale, le principe de solidarité, le financement, les piliers et les branches de la sécurité sociale (salariés, indépendants fonctionnaires)

□ L'aide sociale et ses différentes prestations, la GRAPA, le revenu d'intégration, les prestations familiales garanties, les allocations pour les personnes porteuses d'un handicap

• Le système des soins de santé en Belgique et les mutuelles

- ⇒ L'historique des mutuelles, les différentes mutuelles, la CAAMI, les missions et les services offerts par les mutuelles, les formalités d'inscription, ...
- ⇒ Les missions et compétences de l'Institut National d'Assurances Maladie-Invalidité (INAMI), les assurances soins de santé
- ⇒ La carte européenne d'assurance maladie pour les courts séjours à l'étranger
- ⇒ Les droits du patient et les remboursements des soins de santé
- ⇒ Les hôpitaux publics et privés, l'aide médicale urgente, etc.

• Les législations en matière d'emploi, les acteurs institutionnels liés à l'emploi, les syndicats :

- ⇒ Les missions de l'ONEM, d'Actiris
- ⇒ Les éléments constitutifs du contrat de travail et les différents statuts, les permis de travail pour les travailleurs étrangers
- ⇒ La fraude sociale et les dangers du travail non déclaré
- ⇒ Le marché de l'emploi en Belgique et à Bruxelles
- ⇒ Intervention de la Mission locale Cette animation s'est maintenue durant les séances en présentiel.

Le système éducatif en Belgique :

- ⇒ Les procédures d'inscription dans l'enseignement francophone et néerlandophone, les frais scolaires, les inscriptions des élèves primo-arrivants dans l'enseignement primaire et secondaire (DASPA)
- ⇒ Les allocations d'études, les centres psycho-médico sociaux (PMS)
- ⇒ Les relations école et parents, les écoles de devoirs et le soutien scolaire
- ⇒ Les équivalences des diplômes et la validation de compétences : intervention de l'asbl le Ciré pour les équivalences de diplômes et la validation de compétences.

• Les formations professionnelles, qualifiantes et continuées pour adultes

⇒ Bruxelles Formation, les Missions locales, la formation par le travail (EFT)



- Animation sur la Médiation de dettes, le surendettement et les économies d'énergie : intervention du Service Médiation de dettes du CPAS de la Ville de Bruxelles (uniquement en présentiel mais pas en visioconférence).
 - Réalisation d'un budget, législation en matière de crédits, les différents types de crédits, ...
 - ⇒ Les éléments constitutifs d'une facture, les difficultés et retards de paiement endettement, la médiation de dettes, ...
 - ⇒ Les économies d'énergie dans son logement
- Code de la Nationalité : intervention de l'asbl Objectif maintenues en présentiel et en visioconférence
- Les législations en matière de logement :

 - ⇒ La législation en matière de bail, les droits et devoirs du locataire/propriétaire
 - ⇒ Que faire en cas de litige entre un locataire et un propriétaire
- Visite guidée du musée BelVue et du centre historique avec l'asbl Arts et Publics ou Alter Brussel en fin de formation. Cette visite est un excellent rappel pédagogique de toute la matière vue lors de la formation. Notre partenaire Alter Brussel permet des visites guidées dans d'autres langues par les pairs.





En effet, ce sont d'anciens primoarrivants, formés, qui guide à présent nos groupes arabophones et anglophones. Ces visites guidées dans la langue de nos bénéficiaires, sans avoir recours à l'interprétariat, est un réel avantage pour eux puisqu'ils peuvent échanger avec le(a) guide dans leur langue mais aussi leur donner l'envie de devenir guide touristique. Nous avons eu

l'occasion de maintenir cette activité lorsque

le musée était ouvert. Lors des périodes de fermetures et lorsque le climat le permettait, nous avons fait appel à un guide de l'asbl Arts&Publics pour réaliser des visites à pied dans le centre historique de Bruxelles et de slieux emblématiques de la révolution belge. Nous n'avons malheureusement pas pu continuer ce partenariat après le passage en visioconférence.

• Evaluation de la formation et drink de clôture : Nous finissons normalement la formation par un drink convivial sous la forme d'auberge espagnole où chacun est libre d'apporter un met que nous partagerons ensemble. Malheureusement ce moment convivial d'échange n'a pu être maintenue en présentiel. Le dernier jour de formation, un test ludique et une évaluation est organisée afin de connaître les avis de chacun, leurs perceptions, ce qui pourrait être amélioré (suggestions), ...

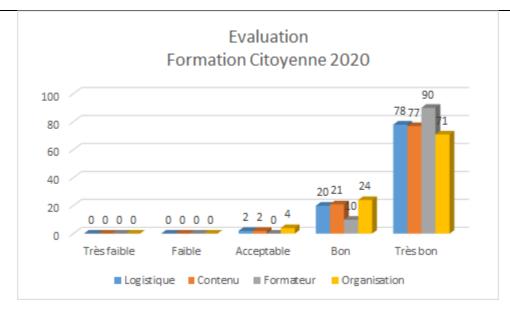
Nous attachons beaucoup d'importance à l'avis des participant.e.s, afin de faire évoluer la formation au fil du temps, d'en améliorer la qualité mais avant tout, de répondre à leurs questionnements et attentes.



Analyses des retours et des évaluations:

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, il est important pour nous d'avoir un retour de ces derniers sur les formations que nous leur dispensons. Nous utilisons dès lors deux systèmes d'évaluation. Le premier est une adaptation permet de dégager une évaluation qualitative de la formation. La seconde se présente sous forme d'un formulaire distribué aux participants et leur demandant de noter 4 grandes thématiques (logistique, contenu, formateur.rice, organisation) de 1 (très faible) à 5 (très bon). Cette dernière méthode nous permet une analyse quantitative de la satisfaction. Les deux méthodes ont bien entendu été adaptées au format numérique pour être utilisées en visioconférence.

Ces évaluations sont des outils très précieux pour nous car elles permettent de nous réajuster tant au niveau du contenu et des informations utiles qu'au niveau des outils et de la pédagogie utilisée. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de l'évaluation des formation citoyenneté en 2020.



Quelques retours non exhaustifs de ce qui ressort des différentes formations, toutes langues confondues :

- ❖ Au niveau logistique (la salle, le mobilier, l'accueil, la visioconférence,...): 78% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)
 - *⇒* Super accueil, salle assez spacieuce
 - ⇒ Zoom était bien
 - ⇒ Pour Zoom, le micro a beaucoup dérangé
 - ⇒ Merci pour vos efforts
 - ⇒ Très grande salle, accueil chaleureux
 - ⇒ Le café et le thé sont bons. La classe était propre et en ordre.
 - ⇒ Distanciation sociale de 1.5m respectée
- Sur le contenu : 77% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)

 - ⇒ Tous les sujets étaient intéressants
 - ⇒ Un programme précieux enrichi d'informations importantes et utiles
 - ⇒ Assez complet et précis
 - ⇒ Beaucoup d'informations qui sont en général utile. Le temps ne suffit pas pour les problèmes privés.
- ❖ L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses ...): 71% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5sur 5)
 - ⇒ J'aimerais qu'il y ai des cours du soir pour ceux qui travaillent
 - ⇒ Les heures d'ouvertures sont confortables et organisées
 - ⇒ L'institution est excellente, le nombre d'heures, la date et les jours sont adéquats. La pause était également bonne et suffisante.

- Super! Le tout était vraiment top. Merci à toute l'équipe qui a travaillé pour nous former. Chapeau à vous tous.

Par ailleurs, ce qu'ils apprennent lors de ces modules, ils le mettent en pratique très rapidement puisque dans le cadre de leur accompagnement avec leur accompagnateur social (AS) référent, ils leur demande de les aider à entreprendre certaines démarches ou à activer certains droits vus en formation.

39. Quelle est l'évaluation de vos formateurs relative au nombre d'heures (50h) prévues par l'arrêté du point de vue de la disponibilité des bénéficiaires et du rythme pédagogique que ce volume horaire induit ?

Les 50 heures ne suffisent pas pour voir l'ensemble de la matière, dès lors nous avons augmenté le volume d'heures de 55 à 60 heures par module.

Les 4 matinées de 9h30 à 12h00 permettent un rythme équilibré d'apprentissage pour les participants. Nous nous calquons au rythme scolaire afin de permettre aux parents de poursuivre la formation quand leurs enfants sont à l'école (lundi-mardi-jeudi-vendredi). Pour nous assurer de leur disponibilité, nous évitons en effet d'organiser des formations durant les vacances scolaires (hors vacances d'été) et le mercredi également.

Durant l'été, nous avons continué à organiser des formations à la citoyenneté.

Nous avons également organisé deux modules en décalé en français et en arabe afin de permettre à ceux qui travaillent ou qui poursuivent une formation de pouvoir y assister.

Les formations en visioconférence et le confinement ont également un effet sur la disponibilité des participants. La visioconférence a l'avantage de rendre possible le suivi de la formation depuis son domicile. La visioconférence ne pose pas le problème de la garde des enfants non plus. Au niveau du taux de présence, on observe donc une plus grande régularité pour la visioconférence.

Concernant le rythme pédagogique, nous avons dû réduire la durée des séances quitte à en augmenter le nombre pour couvrir toute la matière. Nous avons en effet pu faire le constat que 3 heures de visioconférence est une expérience épuisante et qu'il n'est pas possible de maintenir son attention sur un sujet durant plus de 2heures. Nous avons donc décidé de réduire la durée d'une séance à 2h30 maximum et d'augmenter la durée et le nombre des pauses.

Nous avons rencontré de nombreuses difficultés lors de la mise en place de nos modules au regard des mesures sanitaires. Celles-ci sont en grande partie causées par la digitalisation des formations comme expliqué plus haut. La refonte du matériel pédagogique, les nouvelles compétences à acquérir lié au distanciel, sont autant d'adaptation qu'il a fallu faire et parfois dans un laps de temps assez court.

Lorsque les formations peuvent se faire en présentiel, les mesures sanitaires compliquent la création d'un groupe uni et soudé. Le masque particulièrement cache une partie du visage et empêche la communication d'une grande partie des informations non verbales. Celles-ci sont pourtant essentielles dans des groupes où les niveaux de langue varient fortement. Qui plus est, le port du masque et plus largement le respect des règles sanitaires peut également être un sujet de tensions. Cette réalité oblige le formateur au respect strict des mesures sanitaires et crée des tensions avec le groupe.

Par ailleurs, comme cité plus haut de nombreuses activités en sous-groupes n'ont pas pu être faite à cause du respect de la distanciation sociale. Certains outils n'ont pas pu être utilisés car les manipulations papiers et autres supports étaient interdits, nous les avons alors adaptés.

Le planning des formations a aussi complètement été revu et fastidieux à mettre en place en prenant compte de l'agencement des salles, du nombre maximum de personnes et de la désinfection des locaux, l'horaire afin d'éviter que les groupes n'arrivent en même temps. Nous avons dû nous équiper rapidement et acquérir des PC avec caméras afin de pouvoir dispenser les visioconférences et autres matériel nécessaire pour les visioconférences.

Le passage de la formation en présentiel réduit à la visioconférence a nécessité d'un travail de fond, une modification du rythme de travail, une surcharge supplémentaire pour l'équipe de formations. Certains groupes ont commencé en présentiel et ont du se poursuivre en distanciel ce qui a eu aussi pour effet le décrochage de certain à cause de l'outil numérique. En visioconférence, la plus commune des difficultés est sans nulle doute la fracture numérique. Le passage à la visioconférence nous rend dépendant de l'informatique et d'internet. Une partie de notre public peut cependant rencontrer certaines difficultés quant à l'utilisation de ces outils. Participer à la visioconférence peut dès lors être synonyme de stress ou d'exclusion. Certains intervenants peuvent également expérimenter de telles difficultés.

L'attention lors des séances est également une difficulté qu'on put rencontrer nos formateurs. La visioconférence amène également de nouveaux défis en termes de dynamique de groupe. L'absence d'interaction directe crée des difficultés aux niveau de la socialisation des participants entre eux. Une attention particulière doit être apportée à cette problématique dès le début de la formation et des animations doivent être prévues ensuite pour renouveler les interactions entre participants.

L'accès au matériel informatique est aussi un problème. Nous avons pu remarquer qu'une grande partie des participants ne possèdent pas d'ordinateur mais uniquement un smartphone. Si nous permettons l'utilisation de celui-ci pour suivre la formation, ce n'est cependant pas une solution idéale. L'écran est petit et la connexion ou un dispositif de son défaillant ne permette pas le suivi de la formation dans de bonnes conditions. A noter également que certains primo-arrivants ne disposent d'aucun matériel leur permettant de suivre une formation en ligne. Dans ce cas, la visioconférence agit comme un facteur d'exclusion. D'où la nécessité de leur mettre à disposition du matériel et de les accompagner à l'utilisation de l'outil numérique, projet que nous allons développer.

La formation en visioconférence pose également question quant à l'isolement des participants. Les formations en présentiel avait pour avantage de sociabiliser des personnes isolées socialement et de leur permettre de créer du liens avec les autres. Depuis le passage en visioconférence, de nombreux participants témoignent d'une détresse psychologique due à l'isolement et au manque de contacts sociaux. L'absence de présence physique a également un impact sur le déroulement des formations. Les mesures sanitaires empêchent en effet de réaliser une grande partie des outils interactifs (jeux) ou de réaliser des moments conviviaux (repas, visites, sorties pédagogiques...). Toutes ces éléments impactent évidemment la dynamique de groupe. Les participants montrent des difficultés à créer des liens entre eux ou avec le formateur. L'absence de visite culturelle et institutionnelle renforce évidement cette tendance.

Pour finir, la visioconférence pose problème lorsque la formation doit être donnée avec l'aide d'un interprète. Le temps de traduction rend en effet le contenu difficile à suivre. La communication entre formateur et interprète est également difficile du fait du temps de la latence (Connexion internet). Cette situation ne permet pas de créer une atmosphère propice à l'écoute active. C'est la raison pour laquelle nous avons annulés les deux formations prévues initialement en espagnol car elles devaient se dispenser avec interprète. Nous nous sommes donc restreint aux formations dans les langues maitrisées par nos formateurs soient français, anglais et arabe classique.

D. Les formations linguistiques

41. Avez-vous rencontré des difficultés dans le travail en partenariat avec les opérateurs de formations linguistiques, tant au du début des formations que durant ou au terme de celles-ci ?

La communication et la collaboration avec les opérateurs linguistiques s'améliorent au fil des années. Cette communication est devenue très fluide entre les structures et permet d'ajuster le parcours de nos bénéficiaires de façon optimale (à quelques exceptions).

La communication BAPA – OL est claire, efficace, collaborative et permet des échanges apaisés entre les acteurs.

Les fiches envoyées par les opérateurs linguistiques (fiches de présences et fiche de fin de module) sont très utiles et très pratiques pour la gestion des inscriptions et le suivi des modules de nos bénéficiaires.

De plus, le fait que les OL aient également accès aux listes de présences des modules de l'APA a permis un meilleur suivi dans le parcours linguistique de nos bénéficiaires. En effet, ces listes permettent aux OL de nous avertir des adaptations nécessaires dans les parcours de bénéficiaires et ce à l'avance.

Nous avons maintenu une communication avec les opérateurs linguistiques même lors du confinement afin de réajuster les inscriptions. Durant toute la période de pandémie et ce malgré les difficultés rencontrées de part et d'autres nous sommes parvenus à maintenir une bonne communication avec les OL qui sont restés très disponibles durant cette période.

E. Durée

42. En moyenne, quelle est la durée nécessaire (mois) pour réaliser le volet secondaire ?

Durée du volet secondaire (en mois)		
	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	19	21
Parcours global	24	25

L'accompagnement social dispensé ne peut être ni normé ni quantifié avec exactitude mais il sera conditionné par le profil et les problématiques de la personne (à savoir toutes les dimensions de la situation sociale de celle-ci). La participation active du/de la primo-arrivant.e bénéficiaire est sollicitée et engagée dans le processus d'accompagnement et d'autonomisation.

La pandémie du COVID-19, a rallongé la durée du parcours de nos bénéficiaires, le nombre de personnes par modules de formations ont été restreint, de nombreux modules linguistiques et de citoyenneté ont dû être annulés postposant ainsi la fin de parcours chez certains. Les besoins d'accompagnement durant cette période de pandémie n'ont pas permis de clôturer certains dossiers également.

Néanmoins, nous avons différencier 3 types d'accompagnements avec des durées qui leurs sont propres, en fonction du profil du public qu'on accompagne.

1. Volet secondaire à long terme

Des facteurs tels qu'une situation sociale précaire, de l'analphabétisme, la méconnaissance de la langue et des aspects administratifs, l'âge avancé, l'assuétude ou des difficultés de santé ainsi que l'apparition d'une situation urgente (perte de logement, du titre de séjour, ...) favorisent un volet secondaire de plus longue durée.

La durée du volet secondaire variera en fonction de la réalisation des besoins identifiés dans la convention d'accompagnement sera également dépendant de la durée des modules linguistiques en vue d'atteindre le niveau A2 du CECR. A cet égard, pour les modules d'alphabétisation la durée minimale est de deux ans (sous réserve de réussite). Certains dossiers sont d'ailleurs toujours en cours de traitement depuis plusieurs années

Les horaires des bénéficiaires qui travaillent les obligent à suivre des modules en décalé.

Des événements liés aux soins de santé (grossesse, problèmes psychologiques, assuétude rallongent également la durée du volet secondaire.

Notons qu'en raison de la crise sanitaire, le temps d'attente pour accéder à des modules linguistiques ou de citoyenneté en raison des groupes restreints a été plus long à certaines périodes de l'année et a impacté la durée du volet secondaire de certains bénéficiaires. Les besoins en accompagnement également dû à la pandémie qui a créer de nouveaux besoins a également allonger la durée du parcours d'accueil.

2. Volet secondaire à moyen terme

Les connaissances du pays d'accueil, le réseau, la connaissance de la langue, le niveau de scolarité, les ressources individuelles sont autant de facteurs qui favorisent une durée de volet secondaire plus court. Les besoins de la personne et la convention qui en découlent détermineront également cette durée.

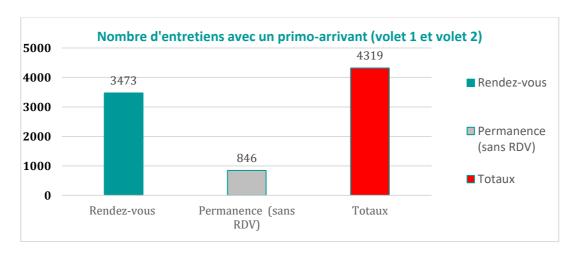
3. Volet secondaire à court terme

Pour certains bénéficiaires qui ne nécessitent pas beaucoup d'accompagnement social et qui ont le niveau de français A2 acquis (ou en voie d'acquisition), le volet secondaire se termine assez rapidement. La durée du volet secondaire sera impactée par les besoins d'accompagnement social et la réalisation des formations linguistiques et citoyennes.

Un certain nombre de dossiers en volet secondaire sont en statut suspendu depuis une certaine période pour des raisons diverses (raisons professionnelles, déménagements en dehors de RBC, orientation vers l'Inburgering, problèmes de santé /familiaux etc.). Ces dossiers peuvent potentiellement être réactivés ultérieurement.

43. En moyenne, combien d'entretiens ont lieu avec le bénéficiaire dans le cadre du volet secondaire ?

Vous trouverez, ci-après, un tableau reprenant un aperçu du nombre d'entretiens individuels que les accompagnateurs sociaux ont eu tout au long de l'année 2020 au BAPA BXL. Ce chiffre inclut les entretiens des primo-arrivants dans le cadre du parcours d'accueil (volet primaire et volet secondaire) sur base de rendez-vous.



Il n'y pas d'accompagnement « type » car la notion d'individualisation est très importante. En effet, chaque personne est différente, chaque situation est unique et nécessite donc un accompagnement particulier, ce qui a un impact sur le nombre d'entretiens avec le primoarrivant bénéficiaire.

L'accompagnement est basé sur le diagnostic social fait lors du bilan social, lequel permet de définir un projet commun d'accompagnement avec le bénéficiaire, qui est engagé et actif dans le processus.

L'accompagnement va bien au-delà de la simple réponse à la demande du bénéficiaire, le plan d'accompagnement global est soumis aux aspects spécifiques de la situation et de la personne concernée (profil : scolarisé ou non, connaissance de la langue ou non, etc ...).

Le projet d'accompagnement proposé vise l'autonomie du bénéficiaire ainsi que son épanouissement personnel et son émancipation. Pour y parvenir, le référent fera appel au réseau associatif (ou autre) afin d'orienter la personne vers des structures spécialisées et met en place un plan d'accompagnement avec des stratégies définies avec la personne comprenant des démarches concrètes entreprises par le référent et le bénéficiaire.

Par conséquent, le bénéficiaire est au centre du processus d'accompagnement individualisé et son consentement est systématiquement recherché pour toutes démarches entreprises. Ainsi tout au long de son accompagnement, le bénéficiaire a accès à toute information ou document concernant sa prise en charge (conventions, annexe à la convention, attestations,...). Le bénéficiaire est alors acteur du processus de changement.

Ainsi, l'accompagnement social se déploie dans le temps, il est défini par les besoins spécifiques et le profil de la personne et sera différent selon chaque situation.

Cependant un accompagnement intensif nécessitera tout une prise en charge spécifique.

Le type d'accompagnement qui sera proposé est un accompagnement soutenu car la situation de la personne est complexe et requiert une grande disponibilité de la part du référent social. Dans ce cas de figure, le bénéficiaire rencontre de nombreuses difficultés administratives, sociales et autres.

Le plan d'accompagnement qui est mis en application nécessite de nombreux rendez-vous avec le référent et une méthodologie professionnelle particulière. En effet, le référent sera proactif, en développant des outils spécifiques répondant aux besoins de son bénéficiaire. Par exemple, pour une personne infra-scolarisée, le référent lui créera des fiches imagées pour ses prises de rendez-vous et ses orientations diverses (ex : fiche avec du photo d'un avocat ou d'un médecin pour expliquer le futur rendez-vous, un tuto pour s'inscrire chez Actiris, une explication avec du photo-langages pour expliquer des virements, des plans et itinéraires très imagés, ...) .

Durant la pandémie, les accompagnateurs sociaux ont mis en place une communication via emails, whats'app, téléphones afin de garder le lien avec leurs bénéficiaires d'une part mais aussi de les informer sur les mesures sanitaires d'autre part. Un mailing a également été réalisé en ce sens dans les différentes langues ainsi qu'une information sur les réseaux sociaux.

Dans ce cas de figure, il est fréquent que la personne subisse des moments de crise ou d'urgence, le référent se doit d'être proactif dans les démarches qu'il entreprend et les rendez-vous seront alors plus fréquents (minimum deux fois par semaine ou plus).

Voici les moments de crise qui ont été vécues par nos bénéficiaires et pour lesquels le référent a été proactif et très disponible et ce même durant la période de pandémie. Les rendez-vous individuels ont été maintenus et une tournante dans les travail a permis d'avoir toujours des personnes en présentiel afin de répondre aux urgences de nos bénéficiaires. Le télétravail a été organisé de sorte à avoir toujours en présentiel des accompagnateurs sociaux afin de permettre la prise de rendez-vous et le suivi social.

En effet, nous avons dû réagir très vite afin d'assurer la continuité de service et ce moyennant de nombreuses adaptation dont : la suppression de la permanence sociale en matinée pour la prise de rendez-vous afin de protéger notre personnel et assurer la désinfection des locaux, les modifications des permanences sociales du soir (fin 19h30),

Cette période particulière a engendré des situations de violences intrafamiliales auprès de certains de nos bénéficiaires.

Violences conjugales: le référent prendra contact avec la personne victime afin de lui proposer une orientation spécifique et urgente, ainsi qu'une sensibilisation sur les risques de la perte du titre de séjour dans le cadre d'un regroupement familial. Le référent cherchera, si besoin, une solution d'hébergement d'urgence si la personne en émet le souhait ce qui a été extrêmes difficile durant la période sanitaire où le confinement était de mise. La proactivité est aussi fondamentale car la personne est souvent épuisée et sa situation nécessite un suivi approfondi et soutenu, dès lors, le référent contactera le bénéficiaire très régulièrement.

- ❖ Décision de retrait du titre de séjour : dans ces situations, le référent prendra contact avec des associations spécialisées dans le droit des étrangers et/ou un avocat afin de pouvoir trouver une solution pour son bénéficiaire, il sera en contact très régulier avec ce dernier et les associations spécialisées, et/ou l'avocat de la personne. Les retards des administrations communales et de l'Office des Etrangers durant cette période de pandémie ont été gérer avec difficultés. De nombreux retards s'accumulaient pour les dossiers laissant les primo-arrivants sans réponse et en tension.
- Expulsion/perte d'un logement : le référent cherchera une solution d'hébergement pour son bénéficiaire, il entreprend alors diverses démarches de façon proactive (demande de dérogation sociale auprès d'une agence immobilière sociale, demande d'hébergement au Samu social, maison d'accueil, ...) et rencontrera son bénéficiaire souvent (plusieurs fois par semaine) pour lui donner des nouvelles de ses recherches et examiner ce que le bénéficiaire a fait également comme démarches de son côté. Durant la pandémie, ce genre de situations n'ont pas été vécues. Cependant, de nombreuses personnes ont eu de nombreux retards de paiement dans leurs loyers suite à la pertes de revenus, retard des allocations de chômage etc. les accompagnateurs sociaux ont alors dû prendre contact avec les propriétaires pour expliquer la situation et trouver également des arrangements possible.
- Lorsqu'une situation vécue par le bénéficiaire comprend des risques : par exemple une personne qui ne se présente pas ou ne répond ni aux courriers ni aux appels téléphoniques de son assistant.e social.e du CPAS, ce dernier peut nous contacter pour nous informer que le revenu d'intégration/l'aide sociale risque d'être interrompu. Le référent va contacter son bénéficiaire afin de le mettre en garde et de l'aider dans ses démarches avec le CPAS (prévoir un accompagnateur/interprète au rendez-vous avec le CPAS, lui traduire un courrier ou le mail de l'assistant.e social.e, ...)
- ❖ Tout ce qui a concerné une perte de revenus, retard d'obtention des revenus qui ont eu des répercussions en cascade sur d'autres frais du ménage
- Fragilité de la santé mentale (angoisse, stress, comportements post-traumatique, isolement, dépression, etc...)

Dans d'autres cas, le référent sera proactif pour diverses situations qui ne sont pas urgentes :

- ❖ Une démarche administrative avec des deadlines précises : par exemple une demande de prime de naissance en cas de grossesse, inscription des enfants à l'école dans les dates prévues par les procédures en vigueur, ...
- Lorsque des offres de formations professionnelles ou des offres d'emploi ponctuels nous sont communiquées par nos partenaires et correspondent au profil de notre bénéficiaire dans ce cas le référent prendra contact avec son bénéficiaire (par exemple la Mission locale de la Ville de Bruxelles, nous envoie régulièrement des offres d'emploi ainsi que ses offres de formations pour adultes qui pourraient correspondre aux profils de nos bénéficiaires)
- Pour avertir nos bénéficiaires des nouvelles formations linguistiques auprès de nos opérateurs linguistiques et des formations en interne au BAPA (Droits et devoirs, citoyenneté, workshop,)
- Diffusion d'informations sur les loisirs pour enfants et adultes : informations sur des événements culturels, soutien scolaire, activités sportives pour enfants, stages durant les vacances scolaires, projets culturels organisés par diverses associations
- Les référents prennent contact avec leur bénéficiaire lorsqu'ils reçoivent un retour concernant les démarches administratives entreprises avec le bénéficiaire (ex : l'avocat qui revient vers le référent pour expliquer la suite du dossier, retour de l'établissement scolaire où une demande d'inscription a été faite ou autre, retour de Famifed sur une demande d'allocation/prime, ...)

Lorsque le référent oriente le bénéficiaire vers une structure, le référent contactera le bénéficiaire afin d'avoir un retour sur la rencontre et sur les démarches à entreprendre/entreprises, dans la mesure du possible, il contactera également le service en question afin de travailler en bonne collaboration.

Lors du premier confinement, en mars, nous n'avons plus pu effectuer d'entretiens en présentiel durant plusieurs mois. Cependant, l'accompagnement social a continué via d'autres moyens tels que les appels téléphoniques vers les autres services ainsi que vers les bénéficiaires.

Par la suite et ce jusqu'à présent, de nombreux services sont fermés aux publics et sont plus difficiles à joindre par téléphone. Ce qui a engendré davantage de suivi social auprès des bénéficiaires (ex. un bénéficiaire qui a besoin d'obtenir une composition de ménage. La commune étant fermée, le bénéficiaire s'est présenté auprès de son accompagnateur social afin d'effectuer la démarche en ligne). Dans de nombreuses situations, l'accompagnateur social est devenu l'intermédiaire entre les administrations et autres services publics et le bénéficiaire. Cette surcharge de travail non négligeable a également occasionné eu un impact sur l'état psycho-social de nos travailleurs. En effet, durant cette période de pandémie ils ont été confrontés à des urgences sociales, des violences, et aussi des de nombreuses tâches administratives à accomplir.

F. Les attestations

44. Combien d'attestations de fin de volet secondaire ont été délivrées en 2020 ?

	Nombre d'attestation V2
Hommes	92
Femmes	122
Total	214

Par ailleurs, en plus des attestations de volet secondaire, qui clôturent définitivement le parcours d'accueil, nous délivrons également aux bénéficiaires de notre Bureau d'accueil d'autres types attestations, rendues nécessaires pour certaines procédures administratives,: il s'agit principalement d'attestations de suivi des formations à la citoyenneté.

Comme dans le cadre du volet primaire, ces attestations de suivi peuvent être utilisées dans le cadre des procédures suivantes, notamment :

- ✓ Renouvellement du titre de séjour (afin de démontrer les efforts d'intégration du bénéficiaire),
- ✓ Prolongation de son droit au revenu d'intégration sociale ou pour démontrer le respect de son PIIS auprès du CPAS,
- ✓ Demande de nationalité belge, afin de pouvoir démontrer la condition d'intégration sociale

En effet, tant que les objectifs définies dans la convention d'accueil conclue avec le bénéficiaire n'ont pas été rencontrés (formation linguistique en vue d'atteindre le niveau A2, accompagnement social, orientation ISP, formation à la citoyenneté), le volet secondaire du parcours d'accueil ne peut se clôturer.

4. Les difficultés pour les bénéficiaires

45. Identifiez-vous des éléments qui compliquent l'accès ou le suivi du parcours ? Si oui, lesquels ?

Il y a différents éléments qui compliquent l'accès au parcours et le suivi du parcours :

a) Quant à l'accès au parcours :

Pour rappel, **les conditions d'accès au parcours d'accueil** au regard de la définition du primo-arrivant³² (impliquent que des candidats au parcours n'y ont pas ou plus accès car ils ne remplissent pas/plus ces critères.

Ainsi, une partie des personnes qui se sont présentées dans nos locaux étaient titulaires de cartes C, E+, F+ ou d'une carte spéciale (cartes d'identités consulaires ou diplomates, etc.) ou séjournaient depuis plus de 3 ans en Belgique; dès lors elles n'ont pas pu accéder au parcours d'accueil bien qu'elles étaient intéressées.

Recevoir l'information relative à l'existence des BAPA parvient parfois trop tard aux bénéficiaires. Ce qui engendre que le délai durant lequel ils sont admissibles est dépassé lorsqu'ils viennent s'inscrire.

La longueur de certaines procédures de délivrance du titre de séjour : des personnes possédant des titres de séjour temporaire (ex. durée de validité d'un mois à trois mois) n'ont également pas directement accès au parcours. Elles doivent parfois attendre plusieurs mois avant de se voir délivrer le titre de séjour admissible, pour des raisons administratives, des retards imputables à certaines autorités (ex. Office des étrangers).

Les personnes en procédure de demande de protection internationale, bien qu'ils reçoivent un titre de séjour de 4 mois, ne sont pas admissibles, vu qu'elles sont enregistrées dans le registre d'attente.

L'éloignement géographique peut représenter une source de démotivation à s'inscrire ou à poursuivre pour certains bénéficiaires, qui habitent dans des quartiers éloignés de BAPA BXL et moins centraux de Bruxelles-Ville.

La pandémie, les mesures sanitaires dont le confinement et la peur de certaines personnes de se déplacer durant toute cette période, ont a été ressentie au niveau des nouveaux accueils qui ont fortement baissé en 2020. Par ailleurs, les administrations étant ralenties, elles nous ont moins orienté de nouveaux primo-arrivants.

b) Quant au suivi du parcours :

Plusieurs éléments peuvent constituer des obstacles, ou des freins dans le suivi du parcours :

- ✓ Le manque de disponibilité des bénéficiaires (pour des raisons de santé, de grossesse, professionnelles, de voyage, de responsabilités familiales, ...).
- ✓ Les difficultés liées à l'accueil de la petite enfance ou à la garde des enfants.

³² Etre âgé de plus de 18 ans, disposer d'un titre de séjour de plus de trois mois, résider légalement en Belgique depuis moins de 3 ans, être inscrit au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale

- ✓ Les *langues rares* : il existe des difficultés pour trouver un interprète dans certaines langues
- ✓ Les coûts liés aux transports en commun ou l'éloignement géographique : certaines personnes rencontrent des difficultés à payer ces tickets, plus spécifiquement celles qui viennent d'arriver en Belgique
- ✓ Le manque de motivation de certains bénéficiaires : par exemple, certaines personnes sont orientées par leur CPAS, dont l'inscription au parcours est une condition de renouvellement de leur revenu d'intégration. Nous avons également le cas de personnes qui viennent s'inscrire dans le parcours afin de renouveler leur séjour mais qui n'ont pas d'intérêt pour ce dernier.
- ✓ L'absence de cours linguistiques, auprès d'opérateurs linguistiques, adaptés aux besoin des personnes (pas de cours disponibles, le weekend, ni après 18h).
- ✓ Les problèmes intrafamiliaux : des bénéficiaires peuvent parfois avoir besoin de prendre du recul face à leur situation ou, dans certains cas, subir des pressions de leur entourage. Cela peut les freiner temporairement dans la poursuite de leur parcours.
- ✓ Difficultés rencontrées dans le cadre du suivi social du dossier : par exemple, la méconnaissance de la langue dans les associations ou services vers lesquels nous orientons les bénéficiaires ou qui ne travaillent pas avec des interprètes sociaux peut retarder la résolution de la problématique sociale concernée.
- ✓ Personnes temporairement indisponibles (ex. renouvellement permis de travail, voyages fréquents...)
- ✓ Les personnes qui rencontrent des graves problèmes de santé ou d'assuétudes
- ✓ Le refus de certains opérateurs linguistiques de délivrer des attestions de réussite de la formation démotive certains PA de suivre des cours auprès du BAPA.
- ✓ La fracture numérique : certains bénéficiaires ne disposent ni de connexion, ni de matériel informatique, ni de compétences informatiques. Ils ne savent pas suivre une formation en vidéoconférence, ce qui les empêche d'avoir accès à certaines informations et formations, ou retarde leur accès.
- ✓ La peur d'être contaminée par le virus et de se déplacer en conséquence.

47. Constatez-vous des abandons ? Si oui, avez-vous des éléments d'explication ?

Nous avons constaté des abandons de la part des bénéficiaires. Ces abandons peuvent survenir tant pendant le volet primaire que le volet secondaire, qu'entre les deux volets.

Un abandon n'est pas nécessairement définitif, certains bénéficiaires reviennent parfois plusieurs mois plus tard.

Les motifs de ces abandons s'expliquent notamment par :

Un départ de Bruxelles :

- Déménagement vers une autre région ;
- Vers l'étranger (retour au pays d'origine): pour des raisons professionnelles (ex. nouvel emploi, fin du contrat de travail, licenciement); personnelles (ex. voyage, manque de perspective professionnelles, difficultés d'adaptation, raisons familiales); administratives (non renouvellement du titre de séjour : séjour étudiant ou autre);
- Une exigence du CPAS: le bénéficiaire a été orienté par le CPAS alors qu'il n'était pas intéressé par le parcours. Il était uniquement motivé par les cours de français, mais vu les délais d'attente parfois trop longs pour avoir accès au module requis, il a abandonné le parcours. D'autres bénéficiaires ont dû suivre des cours de français du CPAS, alors qu'ils étaient déjà inscrits au BAPA BXL. D'autres préféreront s'inscrire en promotion sociale et abandonneront le parcours d'accueil lorsque leur seul intérêt résidait dans les cours de français.
- Un changement de situation de la personne et une indisponibilité à suivre le parcours pour un des motifs suivants
 - Des raisons familiales ou personnelles (urgence familiale, accouchement, enfant en bas âge, s'occuper d'un proche malade ou souffrant, divorce, séparation, femmes monoparentales, scolarité. ...)
 - Santé (psychologique, physique, grossesse, ...) ou difficulté lié à l'âge avancé
 - Le bénéficiaire a trouvé du travail, une formation professionnelle, ou autre (ex. horaires de travail incompatibles, manque de temps pour se libérer et réaliser bilan social, bilan linguistique, le DD, ... malgré la possibilité de suivre des modules à horaire décalé ou d'obtenir des rendez-vous après 17h, ...)
- Des bénéficiaires qui viennent pour une problématique spécifique (recherche de logement...), dès que cette dernière est résolue, ils ne continuent plus le parcours.
- **Preuves des efforts d'intégration :** des bénéficiaires qui devaient renouveler leur séjour en prouvant leur intégration ont interrompu le parcours entre les deux volets, après avoir réceptionné leurs attestations d'inscription et de suivi du volet primaire et n'étaient ensuite plus joignables.

- Des bénéficiaires qui font le choix de suivre le parcours d'intégration/le cours de citoyenneté auprès de l'Agentschap Inburgering et Integratie (BON) car ce dernier a notamment une offre très large en terme de langues.
- Certains bénéficiaires ont décidé d'interrompre le parcours temporairement jusqu'à ce que les formations reprennent en présentiel et que la situation sanitaire s'améliore. La situation pandémique a créé un décrochage de certains bénéficiaires. Il y a un risque que ces bénéficiaires abandonnent le parcours définitivement si la situation perdure.
 - Enfin, certains bénéficiaires ne se présentent plus aux rendez-vous et ne sont plus joignables par téléphone sans que nous en connaissions les raisons.

IV. L'interprétariat et la question des langues

47. Expliquer comment est géré le travail avec des personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français et ne maîtrisant pas l'écriture aux différentes étapes du parcours (inscription, bilan social, etc.) :

L'accueil

Toute personne qui se présente au BAPA BXL en vue de s'inscrire dans le parcours d'accueil est orientée par l'accueillant, après avoir vérifié les langues parlées par cette personne, vers un accompagnateur social qui, dans la mesure du possible, maîtrise une langue que le primo-arrivant comprend.

L'accompagnateur social contacte l'un des deux services d'interprétariat social, le Sétis ou Bruxelles Accueil, afin d'obtenir l'assistance d'un interprète par téléphone. Celui-ci traduit en direct les informations nécessaires (conditions d'accès du parcours d'accueil, ...) et fixe la date du prochain rendez-vous. Si aucun interprète n'est disponible, nous faisons appel à un collègue qui parle l'une des langues maîtrisées par le/la bénéficiaire.

-Bilan social:

Lorsque le/la bénéficiaire ne s'exprime pas en français ou dans une langue comprise par l'accompagnateur social, ce dernier fait systématiquement appel aux services d'un interprète social.

Le rendez-vous pour réaliser le bilan social est fixé au préalable par l'accompagnateur social en fonction de la disponibilité du/de la bénéficiaire et celle de l'interprète. Il identifie les besoins du/de la bénéficiaire, l'étape suivante du parcours, en présence de l'interprète qui traduit tous les échanges et facilite l'obtention d'informations exactes.

En cas d'orientation vers d'autres services lors du bilan social, l'accompagnateur social fera appel à l'asbl Les amis d'accompagner pour accompagner le/la bénéficiaire ne maitrisant pas le français.

Bilan linguistique / Orientation vers l'opérateur de formation linguistique :

Dans un premier temps, l'accompagnateur social explique dans la langue de contact du bénéficiaire, ou avec un interprète, la finalité du bilan linguistique et des tests de positionnement, sa durée, les consignes des exercices et les différentes compétences visées. A l'issue du test de positionnement, il lui explique les différents modules de français auxquelles le/la bénéficiaire a accès en fonction des résultats des tests. L'interprète n'est pas présent lors de la réalisation des tests.

Dans tous les cas, les tests de positionnements s'effectuent en français ; ils sont adaptés au profil du bénéficiaire (test de positionnement Alpha ou FLE selon son niveau de scolarité).

Lors de l'orientation vers l'opérateur linguistique (OL), l'accompagnateur social expliquera le chemin, le cas échéant à l'aide de Google Map (visualisation du trajet.), les transports en commun si c'est nécessaire. Si la personne ne maîtrise pas le français et a des difficultés de mobilité, nous faisons appel à l'asbl Les amis d'accompagner pour guider la première fois le bénéficiaire lors du trajet vers l'OL.

Par ailleurs, le référent remet l'inscription (dates et horaires des cours, coordonnées de l'OL), il recontacte le/la bénéficiaire plusieurs jours avant le début des cours de français, et l'informe également de la nécessité de prévenir l'OL en cas d'absence éventuelle.

Avec la pandémie et les cours en visioconférence, cette orientation a été moindre durant la période.

Droits et devoirs :

Lors du bilan social, l'accompagnateur social donnera également les explications et les informations sur le module d'informations Droits et devoirs, le cas échéant avec l'aide de l'interprète. Il inscrit le/la bénéficiaire dans un module en fonction de la langue maitrisée par celui-ci/elle-ci et de l'horaire qui convient au bénéficiaire (jour/décalé). Un récapitulatif des horaires du module lui qui lui est remis, est explicité avec l'aide de l'interprète.

Pour l'organisation des modules de droits et devoirs, il y a deux options :

- 1. Soit la langue est parlée en interne par un de nos formateurs en DD, alors il dispensera le module dans cette langue.
- 2. Si BAPA BXL ne dispose pas de la langue en interne : nous faisons appel aux services d'un interprète, le Sétis ou, en cas d'indisponibilité de la langue ou de l'interprète, à Bruxelles-Accueil. Nous veillons à ce que ce soit le même interprète qui dispense les 10 heures avec notre formateur, afin de garantir la continuité pédagogique et la cohésion de groupe.

Signature de la convention :

Au terme des étapes du volet primaire, un rendez-vous est fixé entre le travailleur social, le/la bénéficiaire et un interprète, si nécessaire, afin d'expliquer la convention (qui est traduite) et la suite du parcours d'accueil. Il est fait appel le cas échéant aux ressources internes.

Cette étape permet au bénéficiaire de poser toutes ses questions au travailleur social, de vérifier si le contenu de la convention bien comprise et s'il est adapté aux besoins et demandes du bénéficiaire. Un exemplaire de la convention lui est remise afin de lui laisser un temps de réflexion (minimum 8 jours ouvrables). Nous accordons de l'importance à ce qu'il comprenne le document et qu'il soit sensibilisé à la valeur de la signature d'un document administratif.

Un nouveau rendez-vous est alors fixé pour la signature de la Convention (en respectant le délai légal) lors duquel l'accompagnateur social va rappeler au bénéficiaire les engagements fixés dans la convention, avant sa signature.

Si la personne est analphabète, le travailleur social référent, après lui avoir bien expliqué le contenu, lui indiquera l'endroit où y apposer un paraphe ou une croix.

Module citoyenneté:

Les personnes ne maîtrisant pas le français ont la possibilité de suivre un module de citoyenneté en arabe ou en anglais. Les modules de citoyenneté ont été dispensés en français, en arabe et en anglais par des formateurs internes, sans interprète.

Nous faisons systématiquement appel à l'interprétariat social lorsque des intervenants extérieurs doivent animer la séance ou lors d'activités extérieures. Nous n'avons pas eu recours à l'interprétariat lors des modules dispensés en visioconférence car cela ne se prête pas pour ce genre de module.

Accompagnement individuel:

Les bénéficiaires sont souvent suivis par un accompagnateur avec lequel ils partagent une langue de contact commune ; dans le cas contraire, est fait appel à un interprète lors de chaque rendez-vous en fonction des disponibilités de chacun.

L'accompagnement individuel est plus soutenu pour les bénéficiaires qui ne maîtrisent pas l'écriture française et il est renforcé pour ceux qui sont analphabètes. Ce soutien administratif renforcé consiste dans la traduction et la rédaction de courrier, la rédaction de document explicitant la situation du bénéficiaire à l'attention d'autres institutions,..., la gestion et le rappel des rendez-vous importants du bénéficiaire, l'organisation des déplacements (trajets sur Google map, faire appel à l'association « Les amis d'accompagner »).

Pendant la période de confinement, garder un contact régulier avec les personnes n'ayant pas une langue de contact commune avec le travailleur social ou ne maîtrisant pas l'écriture a été plus compliqué. De plus, ce public a rencontré des besoins supplémentaires en raison de la fermeture au public de nombreuses structures. Une des alternatives trouvés pour rentrer en contact avec ce public est de recourir à de nouveaux moyens de communication tels que les applications Whatsapp, Viber, par email.

48. Si vous avez recours à l'interprétariat social externe :

• dans quel type de situation

A l'occasion de chaque étape du parcours, lorsque cela s'avère nécessaire : accueil, bilan social, bilan linguistique, Droits et devoirs, explication et signature de la convention, accompagnement/suivi social et formation à la citoyenneté.

• avec quel(s) opérateur(s) ?

Nous collaborons avec les asbl d'interprétariat social, le Setis Bxl et Bruxelles Accueil.

Lorsque la langue demandée n'est disponible dans aucune de ces associations, nous faisons appel aux services d'un interprète juré (ex. Thaï) ou en faisant appel à une association communautaire.

• quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?

Nous avons formulé plus de **260 demandes d'interprétariat** dans 20 langues différentes, au cours de l'année 2020, soit une dépense totale de **19.510,80 euro** pour les frais d'interprétariat, par téléphone et par déplacement.

Les principaux besoins concernaient les langues suivantes : l'arabe (principalement classique, Maghrébin) ; l'Anglais, et le Farsi.

49. Avez-vous rencontré des difficultés dans le cadre du recours à l'interprétariat ? Si oui, lesquelles ?

- Difficultés rencontrées lors du D&D car l'interprète ne maitrisait pas assez bien le français et n'avait aucune connaissance du contenu de la formation.
- Difficultés pour avoir des interprètes disponibles dans les langues rares ou très sollicitées, et délais d'attente parfois trop longs.
- Difficulté de trouver un même interprète durant tout le temps de la formation
- Difficulté à trouver des interprètes après 17h dans certaines langues

V. Réseaux

50. Avez-vous développé des collaborations avec l'/les autre(s) BAPA ? Si oui, sur quels éléments ces collaborations ont-elles porté?

Nous avons effectivement développé une bonne collaboration avec VIA asbl et Convivial asbl. En plus des échanges de bonnes pratiques, des rencontres/échanges entre les directions et les membres des équipes respectives (formateurs, etc), la collaboration porte notamment sur :

- Le transfert de dossiers des bénéficiaires entre BAPA : lorsqu'un.e bénéficiaire souhaite changer de Bureau d'accueil, il.elle peut introduire une demande de transfert de son dossier vers l'autre BAPA. Une procédure de transfert existe entre les BAPA ainsi qu'un formulaire type ; ce dernier autorise le transfert de données personnelles.

Plusieurs transferts de dossiers ont eu lieu en 2020, notamment pour des raisons de proximité géographique avec le lieu de résidence des bénéficiaires, ou pour des raisons d'unité familiale.

- Les formations « Droits et devoirs » : en 2020, nous avons intensifié les mutualisations des modules D&D entre les trois BAPA, BAPA BXL, VIA et Convivial, afin d'éviter la multiplication des formations de part et d'autre, dans des langues moins fréquentes. La visioconférence a facilité cette mutualisation des modules D&D. Cela vise aussi bien les modules dispensés en journée, que ceux en horaire décalé. Une procédure a été mise en place entre les Bureaux d'accueil, elle permet aux bénéficiaires de suivre plus rapidement leur module et d'accéder ainsi au volet secondaire du parcours.

Ainsi, ce **sont 5 bénéficiaires** suivant leurs parcours au BAPA BXL qui ont suivi leurs modules de D&D chez Via dans les langues suivantes notamment : russe, portugais, farsi et anglais.

- Les formations linguistiques : les deux BAPA, BAPA BXL et VIA sont en contact régulier pour les redistributions des places dans les modules linguistiques, en cas de désistement ou d'abandon de bénéficiaires, évitant ainsi la perte de places vacantes au bénéfice d'autres primo-arrivants. De plus, avec la pandémie et la suppression des modules linguistiques au cours de l'année 2020, nous avons été davantage en contact régulier pour les réinscriptions des bénéficiaires, ce fut un travail de longue haleine au niveau des coordinations des Bureaux d'accueil pour répartir correctement les bénéficiaires dont l'inscription avait été annulée à cause du COVID 19.
- **Formation « Citoyenneté »** : Echanges d'outils et de bonnes pratiques entre les formateurs des deux structures. Par ailleurs, les équipes de formateurs en FOCI ³³ se rencontrent régulièrement en FOFOCI au CBAI, ce qui permet un échange d'expériences et de bonnes pratiques très utile.

³³ FOCI: formations à la citoyenneté; FOFOCI: formation de formateurs à la citoyenneté

Ces échanges se sont poursuivis en 2020, lors de la pandémie, via des séances en visioconférence notamment. Une séance a également été organisée durant le confinement afin de permettre d'échanger entre les formateurs.

- **Présentation commune du parcours d'accueil :** malheureusement, en 2020, en raison de la situation sanitaire, les présentations communes avec les autres BAPA (Via, Convivial) du parcours d'accueil, de nos missions, des spécificités de nos publics et de notre travail à des acteurs de terrain et services n'ont pas pu être réalisés auprès d'autres acteurs (ex. Huis Van Het Nederlands, ONE, suite à leur annulation) d'autres rencontres ont néanmoins réussi à se tenir en vidéoconférence notamment; Actiris (nouveaux référents primo-arrivants engagés (déc. 2020))), etc.
- -Rencontre avec le nouveau BAPA Convivial : suite à l'agrément de Convivial en tant que Bureau d'accueil, plusieurs échanges et rencontres avec les collaborateurs du BAPA Convivial ont eu lieu : présentation du parcours d'accueil et de notre travail, réponses aux questions plus opérationnelles, partage de pratiques, etc. Durant toute la période de la pandémie, les coordinations ont maintenu le contact via des visioconférences afin de poursuivre les bonnes pratiques.

Par ailleurs, nous collaborons aussi avec BON (Bureau d'accueil néerlandophone situé à Bruxelles), plus spécifiquement en matière d'orientation des personnes qui ne sont éligibles au parcours d'accueil ou qui sont intéressées de suivre un parcours d'accueil en néerlandais vers leurs bureaux ; ils font de même quand une personne est intéressée par un parcours d'accueil francophone.

51. Quels sont les partenariats ou collaborations effectifs en 2020 (hors ceux explicités au point 50) ? Dans le cas de partenariats, quelles sont les structures partenaires et sur quels éléments ont porté ces partenariats ou collaborations ? Ontelles fait l'objet de conventions formalisées ? Précisez si certains de ces partenariats ou collaborations ont été conclus en 2020

Outre les collaborations avec les opérateurs de formations linguistiques, des associations/services dans le cadre du travail social (cf. supra), BAPA BXL a noué des collaborations informelles ou formelles avec d'autres opérateurs associatifs ou publics, en fonction de leur domaine de compétences. Cette liste n'est pas exhaustive.

a) De manière générale, nous avons rencontré des associations et des services, au cours de l'année 2020 qui ont favorisé la mise en place de nouvelles synergies et ce malgré la pandémie. Ces rencontres ont eu lieu en présentiel, avant la pandémie, et en visioconférence pour la plupart. Ces collaborations portent par exemple sur une meilleure connaissance et orientation mutuelle de nos publics respectifs, la réalisation de projets ou de formations spécifiques,

Il s'agit entre autres de : le service formations du CPAS de Bruxelles, Beface asbl, Bruxelles-Formation, la Croix-Rouge de Belgique, Caritas, le Ciré, Brulocalis, le H.C.R. (Haut-Commissariat aux Réfugiés) ; la Cellule Egalité des chances de la Ville de Bruxelles,

Ella asbl, Casa Legal, Pagasa asbl, , les bénévoles des Amis d'Accompagner, , BRAVVO asbl, Permanence sociale du Conseil Bruxellois de la diversité culturelle, Bureau des étrangers de la Ville de Bruxelles, etc.

b) En 2018, nous avions conclu une importante convention cadre de collaboration avec ACTIRIS visant à soutenir qualitativement les primo-arrivants dans la recherche d'un emploi durable et les employeurs bruxellois pour favoriser l'intégration des bénéficiaires au sein de leurs structures.

Au cours de l'année 2020, les Comités de pilotage et le Comité opérationnel d'accompagnement se sont rencontrés en vue de poursuivre et d'ajuster la collaboration de manière structurée, ainsi que d'opérationnaliser nos objectifs : tels que l'animation de séances d'informations par Actiris aux primo-arrivants participants à nos formations à la citoyenneté; échanges et rencontre entre les équipes (Actiris, BAPA BXL, Maison des Enfants d'Actiris), etc.

- c) Nous avons rencontré l'équipe de la Cité des Métiers lors de la présentation de nos missions et une visite sur place a été organisée avec tous les accompagnateurs sociaux et les formateurs. L'objectif étant une meilleure connaissance de l'offre de la Cité des Métiers et par conséquent, une meilleure orientation vers ce service et vice-versa
- d) Dans le cadre de la formation à la citoyenneté, nous collaborons activement avec différents partenaires qui interviennent régulièrement (pas de convention formelle):
 - Arts&Publics et Alter Brussels : visites guidées du Centre historique et du Musée BelVue (uniquement en présentiel)
 - Service Energie et de Médiation de dettes du CPAS de la Ville de Bruxelles : animation sur l'énergie, le surendettement et la médiation de dettes
 - Musée BelVue : visite du Musée
 - L'asbl Objectif : animation sur le thème de la nationalité
 - Mission locale de la ville de Bruxelles : animation sur l'insertion socio-professionnelle
 - Actiris : animations sur leurs missions (lié à la convention citée supra)
 - Le Ciré asbl : équivalence des diplômes, validation des compétences
 - Siréas : animations de séquences artistiques (nouveau en 2020)
- e) Par ailleurs, BAPA BXL a collaboré activement à plusieurs projets (in)formels en 2020:
 - **Ciré asbl** : collaboration à la réflexion autour de la création d'un outil digital pour les primo-arrivants
 - Siréas : projet artistique
 - **Brulocalis³⁴ en coopération avec le CCRE³⁵:** projet de mentoring « IncluCities » visant à améliorer l'intégration des ressortissants des pays tiers dans les villes Européenne suite à la sélection de la Ville de Bruxelles en tant que ville Mentor.

³⁴https://www.brulocalis.brussels/fr/le-trait-d-union-n-119-est-arrive.html?cmp id=7&news id=6973&vID=342

³⁵ Conseil des Communes et des Régions d'Europe (CCRE)

- f) Collaboration avec le Logement Bruxellois et avec le service Jeunesse de la Ville de Bruxelles (dans le cadre d'une Convention de mise à disposition de nouveaux locaux).
- g) Pendant tout le second semestre 2020, plusieurs groupes de travail ont été mis en place par les services du Collège réuni de la COCOM³⁶, dans le cadre d'une opérationalisation du cadre règlementaire ³⁷ relatif au parcours d'accueil obligatoire, auxquels notre Bureau d'accueil a participé activement. Les échanges constructifs ont mis en exergue la nécessité de développer un processus clair et uniforme, applicable par les différents acteurs de la Région, l'élaboration de documents types, d'analyser les besoins de développement d'un outil informatique au niveau régional, etc.
- h) Autres collaborations: nos pouvoirs subsidiant (Ville de Bruxelles et ses services, COCOF), le CPAS de Bruxelles; le CRACS/CBAI (formation continue des formateurs à la citoyenneté, évaluation du parcours d'accueil); les concertations locales (communales) de la Ville de Bruxelles et de Saint-Josse-Ten-Noode; la coordination Droit des étrangers du CPAS de Saint-Josse, le groupe migration du CPAS de Saint-Gilles, etc.

VI. Moyens, ressources et besoins

A. L'équipe

52. Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2020

Fonction	Diplôme*	Langues parlées (en plus du FR)
Directeur	Licence en droit, Master complémentaire en DH	EN, NL, Farsi
Assistante de direction	Licence en administration publique, Master en droit européen des affaires	ROU, EN, Russe
Accueillant	Equivalence au C.E.S.S.	EN, NL, Esp, Foulfoulde, Lingala,
Directrice adjointe	Master en sciences politiques, orientation relations internationales	EN, Arabe maghrébin
Travailleur social	Bachelier éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif	EN, NL, Berbere maghrébin
Travailleur social	Licence Ingénieur commercial	EN, NL, Esp

³⁶ Groupes de travail dans lesquels des représentants de l'administration (COCOM), des Bureaux d'accueil francophone (BAPA) et Néerlandophone (BON), des représentants des communes, la COCOF et la Communauté flamande ont été associés.

³⁷ Pour rappel, plusieurs étapes ont déjà été franchies : adoption de l'ordonnance du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil obligatoire de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ; l'Arrêté du 19 juillet 2018 du collège réuni portant exécution de l'ordonnance précitée du 19 juillet 2018 ; l'accord de coopération entre la Communauté flamande, la COCOF et la COCOM en date du 20 décembre 2018, qui a fait l'objet d'ordonnance d'assentiment en mai 2019.

Travailleur	Licence en communication appliquée, spécialisation	EN, NL
social/Formateur	animation socioculturelle et éducation	
	permanente	
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Bambara/Malinké
		(Côte Ivoire)
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Arabe
		Maghrébin/classique
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Swahili, Kirundi,
		Kinyarwanda, Lingala
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Albanais
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Russe
Travailleur social	Bachelier Information et communication ; Master	Luxembourgeois, All, EN,
	en science	NL
Travailleur social	Bachelier assistant social	Turc
Travailleur social	Bachelier en comptabilité	EN, Arabe
		Maghrébin/classique
Formateur	Bachelier en littératures (spécialité traduction en	AR classique/oriental, EN
	langue anglaise)	
Formateur	Bachelier en sociologie et anthropologie ; master en	EN
	ingénerie et actions sociales	
Travailleur social	Master en sciences psychologiques	EN, IT, ESP
Agents polyvalents (2)		AR, Persan

^{*}Question facultative

53. Décrivez votre équipe du point de vue de sa diversité

L'équipe de BAPA BXL incarne la diversité culturelle bruxelloise. Au cours de l'année 2020, elle était composée de quatorze femmes et de six hommes, qui parlent ensemble plus d'une vingtaine de langues et dialectes (Albanais, Anglais, Allemand, Arabe maghrébin et classique, Bamou, Berbère, Espagnol, Foulfoulde, Italien, Kirundi, Kinyarwanda, Lingala, Luxembourgeois, Malinke, Néerlandais, , Russe, Swahili, Turc).

54. Quelles ont été les modifications en terme d'équipe au cours de l'année 2020 ?

Notre équipe a vécu plusieurs changements au cours de l'année : le départ d'une, d'un coordinateur/travailleur social et d'une travailleuse sociales. Parallèlement, nous avons engagé deux travailleurs sociaux et deux formateurs, qui nous ont rejoint début 2020.

55. Citez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2020

Nom de la formation	Opérateur ADDE	Objectifs Améliana la qualité de llegensil de llinformation et de	Nombre de participants et fonction des travailleurs de BAPA BXL ayants participé à la formation 2 travailleurs
Parcours intégration et droits (7modules) + 1 modules actualités)	ADDE	Améliorer la qualité de l'accueil, de l'information et de l'accompagnement des primo-arrivants en renforçant les compétences juridiques et communicationnelle (interculturelle) en matière de droits (séjour; travail; droit sociaux), vie familiale; nationalité; RF et violences conjugales / intrafamiliales; parcours d'intégration;	sociaux (par module)
FOFOCI – 2 groupes d'analyse de pratique	CBAI	Analyse de pratiques et séances thématiques d'information sur les thèmes de la citoyenneté	5 formateurs citoyenneté
Formation en droit des étrangers	ADDE	introduction au droit de séjour	2 travailleurs sociaux/2 formateurs
Etre formateur occasionnel (Ligue enseignement et education permanente)	LEEP		1 formateur
intervision : Impact de l'aide sociale sur le droit de séjour	ADDE		1 travailleur social
Formation au test de positionnement ALPHA et FLE	Lire Et Ecrire/		1 travailleur social
Intervision - Le regroupement familial des Belges et citoyen de UE	ADDE		1 travailleur social
Présentation de Bruxelles- Formation (Pole langues)	Bruxelles Formatio n		Tous travailleurs sociaux, 1 coordination, 1 direction
Présentation du Primtest par Bruxelles-Formation (Pole langues)	Bruxelles Formatio n		Travailleurs sociaux, 1 coordination
Visite de la Cité des métiers et présentation sur les métiers en pénurie	Cité des métiers		Equipe: Tous travailleurs sociaux, 2 formateurs, 1 coordination
Formation sur la santé mentale	Hanane Anejoui		Tous Travailleurs sociaux, 1 direction
Violences conjugales (et présentation projet "oreilles attentives")	Ella asbl Amazone		Travailleurs sociaux,

			formateurs, direction
HR Selfservice	SD worx		1 assistante direction
Formation : concevoir la digitalisation d'une formation présentielle avec la méthode F.A.C.I.L.E	NOW.be		Travailleurs sociaux 2 formateurs, 1 direction
La gestion des ressources humaines dans son asbl	CESSOC	Mise en à jour, partage d'outils en matière de gestion des ressources humaines	1 (direction)

En raison de la crise du coronavirus, plusieurs formations initialement planifiées ont été annulées et/ou reportées en 2021

B. Le budget, les ressources

56. En 2020, avez-vous bénéficié d'autres ressources que celles allouées par la CCF dans le cadre de son décret relatif au parcours d'accueil ? Si oui, complétez le tableau suivant :

Au cours de l'année 2020, en plus des ressources allouées par la COCOF dans le cadre du décret relatif au parcours d'accueil, nous avons bénéficié d'autres ressources qui nous permis notamment de proposer diverses activités dans le cadre de nos formations à la citoyenneté, de bénéficier de nouveaux locaux pour augmenter notre offre de formations, et de proposer un nouveau projet visant à répondre aux besoins croissants et spécifiques des primo-arrivants (insertion socioprofessionnelle, soutien psychologique, formations et worskhops, etc). La crise sanitaire du coronavirus a cependant ralenti considérablement la mise en œuvre de ces projets et activités.

Source	Type + montant estimé	Utilisation
Ville de Bruxelles	Subside 2020 : 4270 €	
FIPI (Cocof)	Subside 2020 : 3.500 €	Activités socioculturelles
Ville de Bruxelles	Mise à disposition de locaux	Formations/ateliers, bureaux
Ville de Bruxelles	Subside	Projet (ISP, formations, etc)
Logement Bruxellois	Mise à disposition de locaux	Formations/ateliers

57. Présentez un tableau <u>succinct</u> des frais engagés en 2020, en distinguant à tout le moins :

- Les frais de personnel liés au personnel principalement impliqué dans la direction, le secrétariat et la coordination. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de personnel liés aux travailleurs sociaux principalement engagés dans les missions d'accueil et d'accompagnement individuel. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de personnel liés aux travailleurs impliqués principalement dans les formations citoyennes. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.

- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)
- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)
- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique
- Les autres frais de fonctionnement (précisez si des postes vous apparaissent comme importants)

Frais de personnel			TOTAUX
Rémunération brutes, primes de fin d'année, charges patronales,	Personnel direction et y compris les coordinateurs ³⁸ (3 p)	157.701,33 €	815.646,62 €
pécules de vacances, abonnements sociaux,	Personnel d'administration (2 ETP)	83.692,28€	
assurances et médecine du travail	Accompagnateurs sociaux (16p) ³⁹	528.831,73 €	
	Formateurs citoyenneté (quote-part des frais) (4 p)	40.086,71€	
Frais de fonctionnement (estimation)			
Location et charges locatives		174.654,01 €	227.668,33 €
Frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, taxes, etc.)		53.014,32 €	
Frais de promotion et publication			10.383,34€
Frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique, téléphone, frais postaux, secrétariat social,			134.562,96 €
Autres frais de fonctionnement	Sous-traitance et honoraires ; interprétariat, formations sous-traitées, etc		55.864,79 €
Investissements cumulés (2016-2020)	Mobilier de bureau, matériel IT,		17.340,09€
Impôts et taxes, charges			62.676,27€

58. Avez-vous rencontré des difficultés avec les contraintes/exigences budgétaires ou logistiques présentes dans les textes.

 $^{^{38}}$ Quote-part des frais de personnel repris dans les formateurs à la citoyenneté

³⁹ Montant diminué de la quote-part des frais de formateurs citoyenneté

Nous avons effectivement rencontré plusieurs difficultés en lien avec les exigences budgétaires ou logistiques présentes dans les textes.

Tout d'abord, le travail d'accompagnement et plus spécifiquement le suivi des bénéficiaires dans le cadre de leurs formations (linguistiques et citoyenneté) est relativement important.

Cela suppose de nombreuses tâches administratives, de planification, d'organisation et de suivi des formations :

- échanges avec les opérateurs de formations linguistiques (désormais élargi à la promotion sociale, inscriptions/désinscriptions des bénéficiaires selon leur disponibilité/l'abandon/l'échec au module de formation, le suivi des réorientations en cas de repositionnement dans un module linguistique, etc. Cela suppose également un travail de centralisation et de coordination des informations. Avec la crise sanitaire, ce travail s'est accentué suite à la suspension/annulation de nombreux modules.
- Organisation des visites, fixation des dates d'interventions /animations des partenaires externes, etc.

Or, cette charge de travail administrative n'a pas été évaluée dans le nombre d'ETP composant l'équipe d'un BAPA. La mise en œuvre du parcours d'accueil obligatoire (COCOM) augmentera encore cette charge.

Par ailleurs, l'augmentation du **volume de dossiers** en raison du **report d'année en année** des dossiers non clôturés n'a pas non plus été prise en considération dans les textes.

C. Les besoins

59. Identifiez-vous des éléments pouvant améliorer la qualité de votre travail ?

Afin de répondre aux besoins de terrain, et aux évolutions législatives à venir (tel que l'entrée en vigueur du parcours d'accueil obligatoire), nous souhaiterions pouvoir aménager nos locaux (par exemple au niveau informatique, avec une connexion internet plus performante (pour les données de l'APA); au niveau accoustique) et augmenter les espaces afin de pouvoir accueillir nos bénéficiaires dans des locaux propice aux formations, aux entretiens, et aux tests linguistiques. Pour se faire, il est nécessaire de pouvoir aménager nos locaux, L'équipement téléphonique doit également être élargi, en lien avec les nouveaux locaux (ex. gsm et abonnement/cartes prépayés pour l'équipe afin qu'ils puissent être joignables l).

De plus, comme nous l'avons expliqué plus haut la pandémie a mis en exergue la fracture et l'exclusion numérique des primo-arrivants, c'est la raison pour laquelle il est essentiel de pouvoir leur mettre à disposition, le temps de leurs formations, un équipement numérique et une connexion internet via des cartes prépayées (seul moyen pour connecter les tablettes à distance). Une de nos missions est de lutter contre l'exclusion des primo-arrivants hors nous avons constaté, avec la pandémie, qu'une frange de notre public était exclu à cause de cette fracture et de l'illectronisme! Nous devons dès lors réagir

rapidement afin de les former, les accompagner mais aussi leur mettre à disposition le matériel nécessaire afin qu'ils puissent poursuivre leurs parcours et autres apprentissages (en Fr) sereinement. Ce dispositif favorisera ainsi l'accès à leurs droits, leur intégration sociale, économique et administrative ainsi que l'autonomisation de ces personnes. Ce dispositif est essentiel d'autant plus que la société actuelle digitalise de plus en plus les démarches (rendez-vous en ligne, formations à distance etc), d'où la nécessité de développer ce type de projet et de l'inscrire dans le long terme. C'est pourquoi, nous souhaiterions élargir l'acquisition de tablettes et de cartes d'accès à internet afin de permettre à tous et ce sans discrimination d'avoir aussi accès au parcours et développer des compétences nécessaires pour leur installation en Belgique ! Il nous semble également important de prévoir dans le parcours d'accueil une formation informatique TIC de base pour les bénéficiaires et que les opérateurs internet puissent offrir une connexion minimale gratuite !

Par ailleurs, la **formation continuée des équipes** de notre BAPA BXL est un objectif essentiel à poursuivre leur permettant ainsi d'actualiser leurs connaissances et de développer de nouvelles compétences liées à leurs fonctions (dont la visioconférence).

L'année 2020 a été particulièrement éprouvante pour toute l'équipe, dans ce contexte pandémique, d'où la nécessité de pouvoir organiser des teams-building et autres activités qui augmenteraient le bien-être au travail et renforceraient la cohésion et l'esprit d'équipe.

Dans le cadre du parcours, l'accompagnement social n'est pas valorisé dans le cadre règlementaire actuel, hors celui-ci prend énormément de temps et d'énergie aux accompagnateurs sociaux, qui ont une charge de travail conséquente avec le suivi social des dossiers encore en cours des années précédentes. Cette accumulation de dossiers et l'accompagnement social qui en découle sont conséquents, d'autant plus que le parcours d'accueil de certaines personnes est long, notamment, pour les personnes infra-scolarisées pour qui les cours d'alphabétisation s'étalent parfois sur 2 années! Il conviendrait de tenir compte de cette réalité en valorisant dans les textes cet accompagnement social. Par ailleurs, la réalisation des bilans linguistiques et la gestion des inscriptions aux formations s'ajoutent à cette charge de travail.

En ce qui concerne les modules de formations à la citoyenneté, il est souvent demander par les bénéficiaires d'organiser des visites pédagogiques en dehors de Bruxelles (une visite de Bruxelles est organisée afin de découvrir les lieux emblématique de la révolution belge). Ces visites encouragent la mobilité des primo-arrivants, la découverte d'autres villes et d'autres réalités à notre public qui est très sédentaire. Ainsi, la visite de Liège et de l'exposition « En lutte : Histoire d'émancipation »» permettrait aussi de revenir sur les thématiques vues en formations et de les approfondir. Nous souhaiterions pouvoir à l'avenir organiser de telles activités, encourager la mobilité des primo-arrivants et leur intégration culturelle.

Par ailleurs, afin de répondre à la demande croissante actuelle et à venir de formations citoyennes et à l'accumulation des personnes en attente, compte tenu des restrictions lié à la pandémie en 2020, il est nécessaire de prévoir des budgets supplémentaires afin d'augmenter le nombre de ces modules. Il serait également utile d'augmenter le nombre

d'opérateurs linguistiques surtout dans certains quartiers. Par exemple, le Centre de Bruxelles n'a pas de grande offre pour le moment notamment pour les filières B (uniquement CSB).

Une meilleure collaboration avec les établissements de la promotion-sociale permettrait également une amélioration du travail en interne; en effet, bien souvent les accompagnateurs sociaux, à cause de la fracture numérique, sont chargés d'inscrire leurs bénéficiaires en ligne. Un partenariat Bapa-Promotion sociale pourrait améliorer le parcours linguistique de certains primo-arrivants.

Enfin, nos accompagnateurs sociaux mettent enfin en exergue d'autres besoins de terrain pouvant améliorer la qualité de leur travail:

- Améliorer certaines fonctionnalités de l'Apa; en effet, les bug fréquents, et autres fonctionnalité non disponibles ne permettent pas d'extraire toutes les données nécessaires et utiles pour les travailleurs (coordination et direction incluses).
- la nécessité d'augmenter l'offre d'interprétariat social (via un bureau d'interprétariat supplémentaire par exemple) afin de diminuer les délais d'attente d'une part, et de prévoir le recours à des interprètes dans d'autres services (par exemple les CPAS) afin d'éviter que ce rôle soit effectué par les accompagnateurs sociaux de notre BAPA,
- Ouvrir des permanences supplémentaires avec des écrivains publics
- Prévoir un partenariat avec des services de logements d'urgence pour bénéficier de places « Bapa » ;
- Les décharger de la réalisation des bilans linguistiques et de la gestion des inscriptions aux formations linguistiques.

Le développement du test linguistique en numérique (projet en cours chez Bruxelles-Formation) permettrait aux accompagnateurs sociaux d'être décharger de ceux-ci, en plus d'accélérer la durée du parcours des primo-arrivants.

Avoir une personne référente auprès de toutes les communes et CPAS de Région

IX. En guise de conclusions – les perspectives pour 2021

L'année 2020 a été secouée par la situation sanitaire pandémique, bouleversant nos missions, nos pratiques, nos relations sociales et professionnelles. Elle fut intensive à tout niveau, tant pour notre public que pour notre équipe.

Dans ce contexte difficile, le maintien des liens entre nos bénéficiaires et notre équipe (accompagnateurs sociaux, formateurs, accueillant) et au sein de l'équipe ont été essentiels. Nous les remercions pour la confiance renouvelée qu'ils nous ont accordé.

Cette année a mis en lumière de nouveaux besoins à satisfaire en interne et dans le chef de nos bénéficiaires d'une part; elle a amorcé le développement de nouveaux outils, de

nouvelles procédures de travail et de projets, d'autre part, tout en mettant en perspectives les enjeux du parcours d'accueil obligatoire.

Toutefois, la mise en œuvre de certains objectifs, tel que par exemple, ceux visant notamment à améliorer l'orientation du public primo-arrivant vers notre Bureau d'accueil, à promouvoir notre travail auprès des acteurs de terrains, etc n'ont pu pleinement se concrétisés.

Nos perspectives 2021 seront, en partie, dépendantes des évolutions du contexte sanitaire et des mesures qui seront adoptées pour y répondre.

Toutefois, nous poursuivrons notre objectif d'accueillir et d'offrir un parcours d'accueil de qualité à un nombre croissant de primo-arrivants, tout en réalisant les (nouveaux) projets et initiatives qui nous tiennent à cœur, en collaboration avec nos partenaires existants et à venir.

Parmi nos objectifs en 2021, nous visons notamment à :

- Répondre aux (nouveaux) besoins identifiés, engendrés ou accentués par la crise sanitaire (ex. illectronisme et fracture numérique, problèmes de santé mentale, apprentissage ou renforcement du français, etc);
- Augmenter l'offre de formations à la citoyenneté (volume, horaire, nouvelles langues), renforcer l'équipe des formateurs, développer des outils adaptés aux profils diversifiés des bénéficiaires (ex. primo-arrivants infra scolarisé, syllabus), et développer de nouvelles collaborations ;
- Organiser/développer des activités, groupes de parole, workshops thématiques pour rencontrer les besoins spécifiques des bénéficiaires (ex. groupes de parole, nationalité, exercice d'une activité indépendante, etc.);
- Renforcer les partenariats/collaborations avec les acteurs clés liés à l'emploi et/aux formations professionnelles pour adultes afin de permettre aux primo-arrivants une meilleure insertion sur le marché de l'emploi (ex. Actiris, Bruxelles formation, Missions locales, OISP, ...).
- Valoriser les compétences professionnelles des primo-arrivants, en les accompagnant dans la validation de leurs compétences, en les soutenant par du coaching individuel et collectif, en développant un partenariat avec le service Culture afin de promouvoir les artistes primo-arrivants ;
- Créer, en collaboration avec l'Instruction publique, un module passerelle pour les primo-arrivants qui souhaiteraient reprendre des études ;
- Développer une permanence juridique interne, afin d'assurer une prise en charge et une résolution plus rapide des problématiques sociojuridiques (ex. regroupement familial) ;
- Développer des projets de remédiation scolaire spécifiques pour les enfants primoarrivants ;

- Créer et affiner les procédures internes, les outils de travail et les adapter, en collaboration avec les autres parties prenantes afin d'anticiper la mise en œuvre de la règlementation sur le parcours d'accueil obligatoire pour les primo-arrivants ;
- Soutenir le personnel, favoriser la formation continue du personnel sur des thématiques spécifiques (ex. santé mentale, matière sociojuridiques, etc) et leur bien-être au travail,
- Poursuivre nos activités de promotion et renforcer la visibilité de notre Bureau d'accueil afin de permettre à davantage de primo-arrivants de connaître nos services et d'entamer le parcours d'accueil ; tout en continuant le développement de nos outils/canaux de communication ;

Nous remercions chaleureusement toute l'équipe, nos partenaires qui font aussi un travail remarquable, ainsi que toutes celles et ceux qui nous ont permis d'accomplir nos missions et nos projets tout au long de l'année.