bxl

bapa

Bureau d'Accueil
pour Primo-Arrivants

Rapport d'activités 2021

TABLE DES MATIERES

Introduction……3
I. Contexte et mise en œuvre de vos missions en 2021
II. Le public : les primo-arrivants……9
III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil ..29
1. Organisation générale …… 29
2. Le volet primaire…… 29
A. Les bilans sociaux …… 42.
B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique…… 35
C. Les modules d'informations Droits et devoirs……51
D. Durée……68
E. Attestation……70
3. Le volet secondaire……73
A. Les conventions……73
B. L'Accompagnement individuel……
C. Les formations citoyennes……84
D. Le formations linguistiques……103
E. Durée……103
F. Les attestations……109
4. Les difficultés pour les bénéficiaires……110
IV. L'interprétariat et la question des langues……113
V. Les réseaux…….. 118
VI. Moyens, ressources et besoins……122
VII. En guise de conclusions – perspectives 2022 ……131

Décret – Art. 12. 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.

Arrêté d'exécution – Art. 49. 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 1er 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 2022

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 IV[1] 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-Capitale[2], depuis 2016.

L'année 2021 a été une année très particulière *pour toute la société, avec la pandémie du COVID-19 qui s'est poursuivie bousculant profondément nos relations sociales, familiales, interpersonnelles, le monde du travail, etc , tout en étant imprévisible face aux fluctuations de la situation.*

Face à la crise sanitaire, notre Bureau d'accueil, a continué à s'adapter à l'évolution de l'épidémie, à se réorganiser, tout en respectant les mesures décidées par le Conseil national de sécurité et les instructions des autorités subsidiantes, ***passant ainsi par des périodes d'assouplissements à des périodes où les mesures sanitaires redevenaient très strictes. Cependant, cela ne nous a pas empêché de faire preuve d'innovation sociale et de mettre en œuvre de nombreux projets !***

Dans ce contexte imprévisible et très fluctuant, 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 poursuivre nos missions, en offrant un parcours d'accueil[3] ainsi que d'autres types d'activités et des accompagnements spécifiques, les plus qualitatifs et adaptés possibles aux besoins des bénéficiaires,.

Le présent rapport présente les statistiques sur le public accueilli au cours de l'année 2021, 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 2022.

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'accueil[3], 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 1er janvier 2020, n'ont pu se déployés.

I. Contexte de mise en œuvre de vos missions en 2021

1. Dans quel contexte général se sont déployées vos missions en 2021 ? 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 2021, marquée par la continuité de la pandémie de la Covid-19, a été parsemée de quelques périodes d'accalmie et de moments d'anxiété lors des pics de contamination. Cette crise sanitaire, imprévisible, s'est poursuivie tout au long de l'année, 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, tout en nécessitant une adaptation à l'évolution constante de la pandémie et des mesures sanitaires en vigueur.

Ces mesures sanitaires fluctuantes 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.

Parallèlement, la pandémie a également mis en exergue certains besoins et les inégalités dont les primo-arrivants sont les premières victimes ; c'est pourquoi, nous avons décidé de réagir afin d'y remédier . Dès lors 2021 a été pour notre bureau d'accueil une **année de résilience**, durant laquelle nous avons déployé de nombreux nouvelles activités que nous détaillerons plus loin, des riches collaborations, et de proposer un accompagnement sociojuridique et psycho-social à nos bénéficiaires. L'objectif poursuivi étant de répondre aux besoins spécifiques de notre public en leur offrant un accompagnement pluridisciplinaire avec une approche holistique !

Ainsi, les mesures de lutte contre la COVID 19 ont amplifiées 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 est restée fondamentale.

Au niveau du travail social, l'année 2021 a été marquée d'un côté, par une recrudescence de demandes d'accompagnement social avec des grandes problématiques sociales à résoudre rapidement telles que : des retards de paiements des allocations de chômage, des ERIS/RIS, du surendettement à la suite de la perte d'un emploi, etc. D'un autre côté, de nombreuses personnes anciennement inscrites au parcours se sont à nouveau manifestées, lors des périodes d'assouplissements des mesures, afin de reprendre la suite de leur parcours. Parallèlement à cela nous avons fait face à un afflux de nouveaux accueils et un retour presque à la normale.

1.2. Par ailleurs, cette pandémie a 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.

Comme en témoigne 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 revenus[4]. 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 exposés[5].

En effet, face à ce constat de terrain, nous avons décidé d'intégrer cette problématique dans le cadre du parcours et de développer des modules de formations au numérique à destination de notre public, en collaboration avec deux partenaires : l'un avec TEFO asbl pour les personnes en alphabétisation afin de renforcer leurs compétences à l'écrit et de les initier au numérique ; et d'autre part, un module en collaboration avec Educ&Form asbl pour les personnes FLE. Ces deux modules organisés en fin d'année ont rencontré un vif succès auprès des participants qui ont manifesté beaucoup d'intérêt.

De plus, nombreux rendez-vous/démarches auprès des services des formations et d'autres ateliers/cours de français se sont poursuivis en ligne/vidéoconférence pendant de nombreux mois, défavorisant un bon nombre de primo-arrivants ne disposant pas de connexion internet ou ayant peu de compétences digitales.

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. C'est la raison pour laquelle, nous avons également décidé d'intégrer de l'initiation numérique dans le cadre des formations de droits et devoirs, de citoyenneté en plus de la création des deux modules spécifiques.

1.3. En outre, en raison de l'isolement accru des primo-arrivants lié à la pandémie, notre bureau d'accueil a été fortement sollicité durant cette période y compris lors des périodes d'assouplissement des mesures, réceptionnant diverses demandes d'activités de nombreuses femmes mais aussi d'hommes, nous incitant a développé des ateliers pour femmes afin de leur offrir un espace de parole sécurisé et un accompagnement psychologique.

Ces ateliers ont permis aux femmes de sortir de chez elles, d'échanger sur leur quotidien, de partager leurs expériences et difficultés et d'avoir une écoute attentive et bienveillante avec leurs pairs.

Par ailleurs, suite à l'engagement d'une psychologue, nous avons également proposé un accompagnement psychologique gratuit et ce dans toutes les langues (ENG, IT et FR et avec interprète social)qui a débuté en mars 2021. De mars 2021 à décembre 2021, **150 séances ont été réalisées et au total 22 personnes** ont pu bénéficier de ce service.

[4] https://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
[5] https://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

1.4. En 2021, la situation pandémique a eu **un impact direct** sur notre organisation interne comme en 2020. Nous avons poursuivi notre plan de communication interne et externe (à destination de nos bénéficiaires) en fonction de l'évolution des mesures de prévention et sanitaires en vigueur (informations proactives, affichage, mailing à nos bénéficiaires en différentes langues, etc).

Par ailleurs, nous avons également développé et diffuser de nombreux outils de sensibilisation à la vaccination. En effet comme en témoigne les chiffres diffusés de Scienciano[6] : « *La couverture vaccinale face au Covid-19 à Bruxelles est la plus faible en Belgique avec un taux de vaccination complète de 61%. Comparativement aux autres régions (Flandre : 84% - Wallonie : 73%), Bruxelles fait figure de mauvais élève. Il existe en effet d'importantes variations entre les communes bruxelloises. Les communes les plus touchées par la défiance face au vaccin au Covid-19 sont Molenbeek avec un taux de vaccination de 48%, Koekelberg (53%), Anderlecht (54%), St-Josse (55%) et Bruxelles (55%)* ».

Par ailleurs, Sciensano[7] fait également une corrélation entre le niveau socioéconomique des personnes et le taux de vaccination : « *Comment expliquer ces disparités ? De nombreuses études se sont penchées sur le sujet. Parmi les critères les plus souvent cités, on retrouve un niveau socio-économique peu élevé, un faible niveau d'éducation, l'appartenance à une minorité ethnique ou religieuse ainsi que l'âge. »*

Face à ces indicateurs, vu qu'une grande partie de notre public en fait partie et notre bureau accueillant bon nombre d'habitants des communes précitées, nous avons redoublés d'efforts pour informer aux mieux notre public via des outils dans différentes langues.. Ainsi , nous avons participé à une réunion d'information organisé par la coordination cohésion sociale de la Ville de Bruxelles rassemblant des experts sur le sujet ; nos formateurs ont été formé par l'asbl Culture et Santé sur leur outils sur la vaccination et nous avons intégré ces informations dans les différents supports pédagogiques en formations (vaccibus, lieu de vaccination etc).

Ensuite, nous avons poursuivi le réaménagement de 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, agencement des salles d'attente, de formations, locaux entretiens, et des salles polyvalentes et espaces communs, renforcement de la désinfection des locaux, …) . Nous avons également augmenté nos salles de formations, passant de 3 à 5 salles, ce qui nous a permis de multiplier le nombre de nos formations.

En ce qui concerne les nouveaux accueils, nous les avons réalisés aussi bien en présentiel quand cela était possible qu'à distance lors des pics de contamination. L'expérience acquise en 2020 nous a permis d'être mieux préparé à ces accueils, tout en améliorant encore nos outils et procédures.

---

6 Sciensano (2022) ; Covid Vaccination Belgique. covid-vaccinatie. Disponible sur : https://covid-vaccinatie.be/fr (Consulté le 15/03/2022)

7 Malengreaux S., Lambert H., Le Boulengé O., Rousseaux R., Doumont D., Aujoulat I. (2021). Tous égaux face aux vaccins contre la Covid-19 ? État des lieux de la littérature scientifique et grise. Woluwé-Saint-Lambert: UCLouvain/ IRSS/RESO, 25

En 2021, nous avons fait face à une demande accrue de personnes souhaitant réaliser leur 1er accueil en visioconférence. Le nombre de 1er accueils a fortement augmenté en 2021 par rapport à 2020 avec des chiffres avoisinant ceux d'avant la pandémie.

Nous avons oscillé entre le travail en présentiel (avec maintien des mesures sanitaires) et le télétravail. Par conséquent, nous avons dû ajuster continuellement les horaires et les modalités de travail des équipes, les plannings des formations, l'ajustement aux inscriptions dans les modules linguistiques etc.

Notre équipe s'est agrandie et nous disposons en interne à présent d'une psychologue et d'un juriste. Ces deux fonctions sont essentielles dans le cadre du parcours d'accueil car elles permettent un accompagnement des primo-arrivants qui soit globale, pluridisciplinaire et avec une démarche holistique. Nous avons également proposé à notre public des ateliers pour femmes et des tables de conversation.

1.3. De manière générale, nous avons constaté des **besoins en accompagnement lié à la pandémie** tels que :

- La majorité des services publics bruxellois ont eu 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 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.

- La perte d'emplois a induit des *coûts supplémentaires dans les ménages*. Certains primo-arrivants ont dû faire face à une baisse de revenus. Les demandes d'aides alimentaires des primo-arrivants ont également fortement augmenté durant cette période. Pour répondre à ces besoins, les accompagnateurs ont dû faire des recherches spécifiques pour informer notre public des lieux de fourniture de colis alimentaires disponibles et autres aides matérielles en Région Bruxelloise.

- La pandémie et ses conséquences, a impacté la santé mentale de certains de nos bénéficiaires qui ont développé des troubles de la santé mentale à la suite des difficultés rencontrées (perte de revenus, perte d'emploi, non maitrise de la langue, isolement, 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 proposé à nos bénéficiaires un accompagnement psychologique par une psychologue en interne. Nous avons aménagé un local propice à cet accompagnement afin de les y accueillir.

- Demande accrue de rendez-vous et de formations en ligne : noua avons dès lors continuer à proposer pour certaines personnes très à l'aise avec la visioconférence des modules de DD et FOCI. Cependant, certains étaient également en demande de cours de français en visio et cela a été compliqué de répondre à cette demande vu l'absence de cette offre chez nos opérateurs de formations linguistiques.

- Demande d'aide juridique et d'accompagnement sociojuridique croissante à la suite de pertes d'emploi, chômage technique, renouvellement de titre de séjour, procédure de regroupement familial et autre.. Pour y remédier et vu la saturation des services de première ligne sociojuridiques nous avons engagé un juriste, qui a débloqué rapidement de nombreuses situations lorsdes permanences juridiques mises en place deux fois par semaine pour les bénéficiaires. Cette permanence a accueilli 39 primo-arrivants différents, entre juillet et décembre 2021, pour un total de 56 rendez-vous.

En conséquence de la situation sanitaire, notre équipe a été confrontée à une charge de travail supplémentaire importante ainsi qu'une charge émotionnelle.

L'organisation des formations internes a aussi été fortement perturbé en fonction des décisions et consignes sanitaires adoptées au fil des mois. Il a fallu se réajuster continuellement aux nouvelles mesures mais aussi à l'actualité sanitaire du moment.

En conclusion, la crise sanitaire liée au coronavirus à un impact sur nos missions : 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).

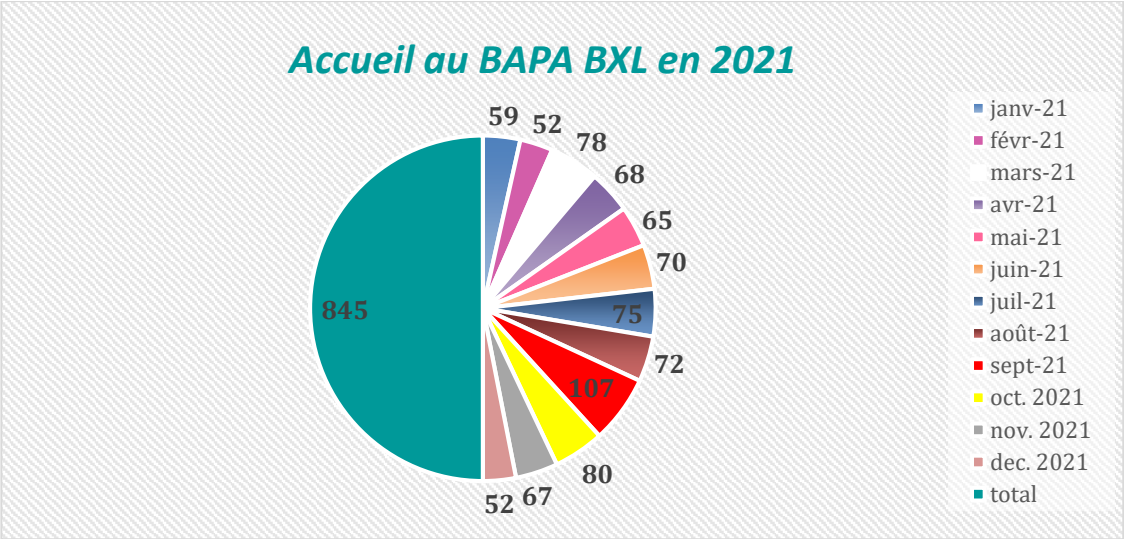
Malgré toutes ces difficultés rencontrées, notre bureau d'accueil à mis tout en œuvre afin d'offrir à tous nos bénéficiaires un parcours d'accueil de qualité, répondant à leurs besoins spécifiques et de poursuivre nos missions d'accueil, d'informations, d'accompagnement et d'orientation.
Notre équipe s'est agrandie d'une psychologue et d'un juriste. Ces deux fonctions sont essentielles car elles permettent un accompagnement global, pluridisciplinaire et avec une démarche holistique des primo-arrivants.

Enfin, 2021 a donc été aussi une année d'innovation sociale, en proposant un accompagnement pluridisciplinaire et holistique, de nouvelles activités (ateliers pour femmes, tables de conversation, etc), du suivi psychologique et un accompagnement sociojuridique. Nous avons

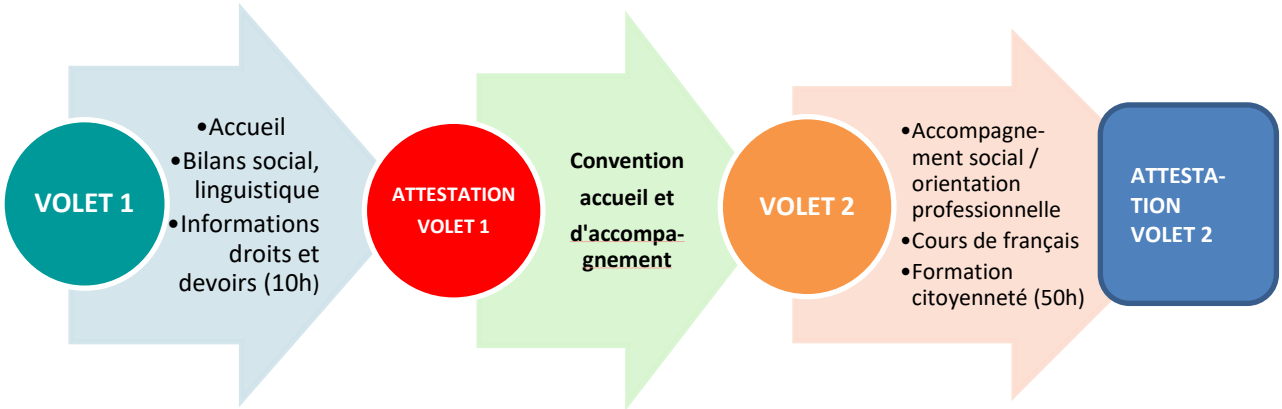
relevé plusieurs défis en développant différents projets pilotes avec cet engagement d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants en Région Bruxelloise.

II. Le public : les primo-arrivants

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

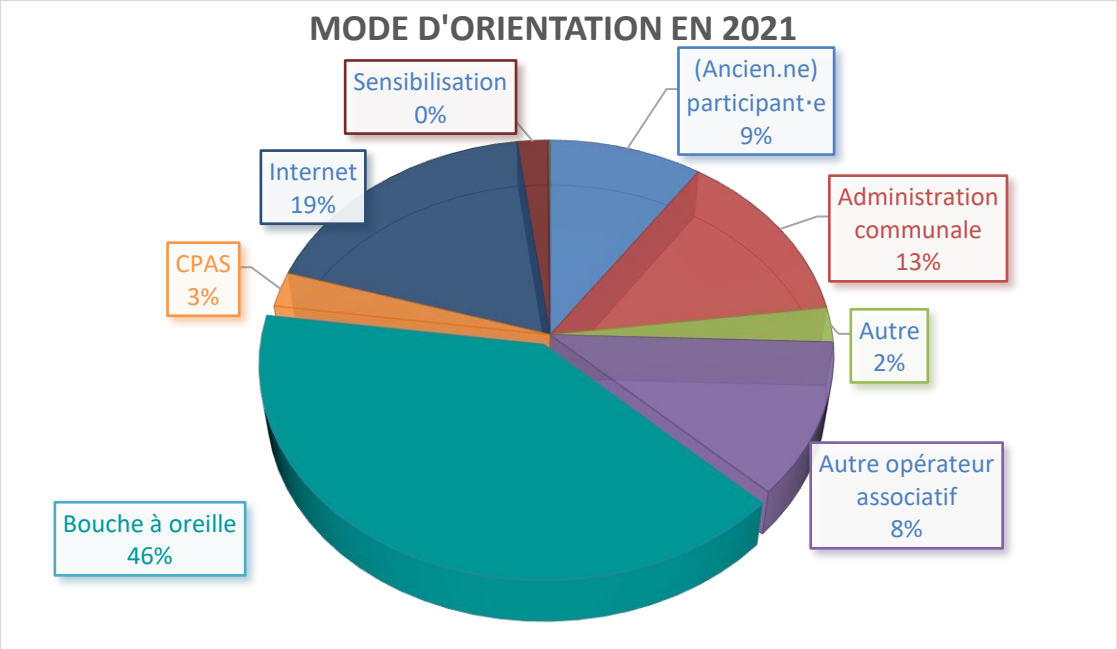


Le schéma du parcours d'accueil



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	36	40	0	**76**
Bouche à oreille	191	197	0	**388**
Sensibilisation par votre BAPA	0	1	0	**1**
Autre opérateur associatif	31	39	1	**71**
Administration communale	42	67	0	**109**
En interne	0	0	0	**0**
CPAS	13	9	0	**22**
Internet	76	83	1	**160**
Autre	8	10	0	**18**
Non spécifié	0	0	0	**0**
TOTAL	**398**	**445**	**2**	**845**



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	0	2	0	**2**
Obtenir l'accès à un cours de langue	83	117	0	**200**
Résoudre une problématique sociale particulière	5	4	0	9
Obtention de la nationalité/ module citoyenneté	94	74	0	**168**
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	1	6	0	**7**
Exigence d'un CPAS	0	0	0	**0**
Recherche d'un emploi	2	6	0	**8**
Intérêt global pour le parcours	212	233	0	**445**
Autre	1	3	0	**4**
Total	**398**	**446**	**0**	

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 à trouver un avocat, à trouver une école supérieure, une aide dans leurs démarches administratives, par exemple pour devenir indépendant, la recherche d'un job étudiant, ou une aide à un demandeur d'asile[8]).

En ce qui concerne les « autres » demandes, elles visaient soit l'obtention d'une attestation, soit les personnes hésitaient à suivre un parcours

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 2021	En 2020	En 2019
Hommes	**325 (47%)**	**223 (47%)**	320
Femmes	**359 (52%)**	**250 (53%)**	442
Autres	**0**	**0**	0
Inconnu	**3**	**3**	5
Total	**687**	**475**	**767**

ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

Nous constatons une très nette augmentation du nombre de personnes admises en 2021 par rapport à 2020, de d'environ 30% de personnes en plus.
Celle-ci s'explique par l'assouplissement des mesures sanitaires, la fin du confinement liés au COVID 19 mais surtout l'accessibilité de notre équipe, les ajustements entrepris afin d'accueillir en toute sécurité notre public (visioconférence, désinfections des locaux, etc).

Le nombre de femmes accueillies en 2021 a fortement augmenté passant ainsi de 250 en 2020 à 359 en 2021.. En effet, les enfants ont tous repris le chemin de l'école malgré les fermetures sporadiques des classes. Les femmes, en charge de famille, étaient alors plus libres pour suivre leur parcours sereinement.

Les demandes d'asile[9] et de regroupements familiaux ont également repris par rapport en 2020 vers/au sein de l'U.E.. Ainsi en 2021, on recensait 19.590 premières demandes de protection internationale contre 13.105 en 2020[10] dont 9.222 réponses favorables au statut de réfugiés contre 4888 en 2020, celles-ci ayant ainsi doublé depuis l'année dernière, ce qui a également un impact sur les personnes accueillis.

2. Quel est le profil des personnes admises dans le parcours d'accueil en 2021 ?

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 BXL.

a. Du point de vue de la nationalité

i. Tableau

[9] https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020
[10] https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2021
[11] L'APA est une application informatique uniforme de gestion et de suivi des dossiers des bénéficiaires.

Nationalité	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est	13	4%	9	3%	1	23	3%
Afrique Centrale	16	5%	15	4%	1	32	5%
Afrique du Sud	0	0%	0	0%	0	0	0%
Afrique de l'Ouest	31	10%	45	13%	0	**76**	11%
Afrique du Nord, dont :	51	16%	58	16%	0	109	**16%**
Maroc	*33*		*45*			***78***	***11%***
Asie de l'Ouest, dont :	65	20%	32	9%	1	**98**	**14%**
Irak	*6*		*3*		*0*	*9*	
Turquie	*18*		*4*		*0*	*22*	
Liban	*5*		*4*		*0*	*9*	
Territoires palestiniens	*7*		*3*		*0*	*10*	
Syrie	*23*		*8*		*1*	***32***	***5%***
Asie Centrale							
Asie du Sud, dont :	79	24%	85	24%	1	**165**	**24%**
Afghanistan	*11*		*6*			*17*	
Inde	*47*		*60*			***107***	***16%***
Asie de l'Est	1	0%	5	1%	0	**6**	**1%**
Asie du Sud-Est	2	1%	9	3%	0	**11**	**2%**
Caraïbes	2	1%	0	0%	0	**2**	**0%**
Amérique Centrale	6	2%	3	1%	0	**9**	**1%**
Amérique du Sud	12	4%	34	9%	0	**46**	**7%**
Océanie		0%		0			**%**
Europe(UE)	22	7%	31	9%	0	**53**	**8%**
Europe(Hors UE)	21	6%	30	8%	0	**51**	**7%**
Amérique du Nord	4	1%	1	0%	0	**5**	**1%**
Total	**325**	**100%**	**359**	**100%**	**3**	**687**	**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 2021 sont, comme en 2020, les personnes originaires de l'Inde (16%), du Maroc (11%) et de la Syrie (5%). Ces 3 nationalités représentent à elles seules 32% des populations accueillies au Bapa BXL au cours de l'année.

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. Les raisons professionnelles, les études ou le regroupement familial sont des motifs de voyage qui ont pu être maintenu en 2021, 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, sur le travail, ou les études, principales voies d'accès au territoire, ce qui reflète également la tendance au niveau de la migration en Belgique[12] .

Enfin les Syriens, restent 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 ?

Ce travail avait déjà été entamé en 2020 et s'est poursuivi en 2021. Ainsi, nous avons intensifié l'organisation des modules d'informations en Droits et devoirs en anglais et en français afin de répondre rapidement aux besoins de nos bénéficiaires.

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.

Nous avons également fait face, à un public d'Indiens, hautement qualifiés et à l'aise avec le numérique, qui formulait une demande accrue pour les 1ers accueils et les formations en visioconférence. De ce fait, afin d'y répondre nous avons proposé davantage d'accueil ainsi que des modules droits et devoirs (D&D) et des formations à la citoyenneté (FOCI) en ligne (visio). Ainsi, la majorité des modules D&D organisés en visioconférences étaient en anglais.

[12] 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; https://www.myria.be/files/2021_Acc%C3%A8s_au_territoire.pdf

[13] https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021. La Syrie est le 2e pays le plus représenté en 2021, après l'Afghanistan avec 2874 demandes d'asile..

[14] https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021

b. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

Groupe d'âge	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	94	29%	123	34%	1	218	**32%**
30-44 ans	**194**	**60%**	**187**	**52%**	**2**	**383**	**56%**
45-64 ans	36	11%	47	13%	0	83	12%
65-79	1	0%	2	1%	0	3	0%
80 ans et plus	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**325**	**100%**	**359**	**100%**	**3**	**687**	**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) ***soit 56%,*** 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 ; moins connectée à internet, ils n'accèdent donc pas forcément à l'information. Par ailleurs, cette tranche d'âge étant la plus vulnérable et particulièrement à risque face au virus, ils ont sans doute limité 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.

Au vu des compétences numériques d'une des tranches d'âge les plus représentées, soit les 18-29 ans (32%), nous avons fait face en 2021, à une croissance des demandes de rendez-vous des 1ers accueils et des formations en visioconférence. auxquelles nous avons répondu

favorablement en multipliant les 1ers accueils et nos formations (D&D et FOCI) en visioconférence.

Nous avons également développé en collaborations avec CIPROC asbl des tables de conversations en en visioconférences. En effet, les plus jeunes bénéficiaires étaient très intéressés de suivre leur formation en langue en visioconférence, mais l'offre était peu représentée auprès de nos opérateurs de formations linguistiques.

Par ailleurs, nous avons développé, en été, un module de FOCI en accéléré spécifique pour notre public de jeunes 18-29 ans, davantage axé sur l'ISP en collaborations avec Infor Jeunes asbl.

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

i. Tableau

Situation socio-économique	2021						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Employé	142	44%	83	23%	0	225	**33%**
Travailleur non rémunéré	0	0%	0	0%	0	0	0%
Elève / Etudiant	17	5%	17	5%	0	34	5%
Chômeur indemnisé	14	4%	11	3%	0	25	4%
Allocataire RIS / ERIS	56	17%	35	10%	0	91	13%
Pensionné / Prépensionné	1	0%	1	0%	0	2	0%
Incapacité de travail	1	0%	1	0%	0	2	0%
Sans revenus	42	13%	157	44%	1	200	**29%**
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0	0%
Autre	8	2%	13	4%	0	21	3%
Inconnu	44	14%	41	11%	2	87	13%
Total	**325**	**100%**	**359**	**100%**	**3**	**687**	**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 2021, la majorité de nos bénéficiaires travaillent (33%) ; ensuite, viennent ceux qui ne disposent d'aucun revenus (29%) et enfin les allocataires sociaux (13%). Par rapport à 2020, la tendance s'est inversée et les travailleurs ont pris la première place.

Le pourcentage de ce public sans revenus au BAPA BXL, en majorité des bénéficiaires d'un regroupement familial (conjoint.e.s de travailleurs) s'explique notamment par la mise en œuvre de la loi sur le séjour[15]qui exige en effet la preuve des efforts d'intégration en vue d'une prorogation du titre de séjour, par la volonté de suivre le parcours dans sa globalité ou d'apprendre le français.

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.

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, 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. *En septembre 2021, nous avons également dispensé deux formations 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 des demandes de ce type de public, nous avons dès lors développé les rendez-vous de suivis et de premiers accueils en visioconférence ; les personnes en charge d'enfants en bas âge ou celles qui travaillent pouvaient suivre leur parcours sereinement.

Par ailleurs, les personnes sans revenus ont été fortement touchées au niveau socio-économique en raison des mesures liées à la pandémie. Ainsi, les demandes d'aide 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 13%, ce public déjà fragilisé a subi de nombreuses difficultés supplémentaires : difficulté à payer leurs loyers, augmentation des dépenses liées à l'alimentaire, à l'énergie, promiscuité familiale, … . Tous les effets liés au confinement de 2020 se sont également fait ressentir en 2021. Ainsi, les ménages ont dû faire face à des retards de paiements des allocations , mais aussi un surendettement face à l'impossibilité de payer leurs charges notamment les

[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).

factures d'énergie et les décomptes de fin d'année. En effet le confinement, a augmenté les consommations énergétiques des ménages et c'est en 2021 que les factures ont été envoyés. Ainsi les travailleurs sociaux ont dû solliciter des plans de paiements pour leurs bénéficiaires avec ces organismes, prendre contact avec les CPAS mais aussi les orienter vers la permanence de notre juriste et les services de médiations de dettes.

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 est parfois très forte chez les personnes précaires en raison des difficultés financières et d'organisation familiale que la maladie engendre[16]. Ainsi, durant toutes ces périodes, ces personnes ont fortement sollicité leurs accompagnateurs sociaux, leur faisant part de leurs inquiétudes.

Comme l'explique Malengreaux ,[17] les groupes sociaux dont l'indice socio-économique est le plus faible « ont été touchés de manière disproportionnée par la crise sanitaire et ses retombées économiques : taux d'infection élevés, pertes d'emplois, suspensions d'écoles et détresse psychologique. (Burgess et al., 2021 ; APA, 2020) Cela a sans doute accru leur méfiance vis-à-vis des gouvernements, des systèmes de santé et de la vaccination ».

Afin de transmettre une information correcte et réduire leurs inquiétudes pendant cette période, nous avons sensibilisé notre public à la vaccination et utilisé tous les outils développés par la COCOM dans les différentes langues auprès de notre public. Les formateurs ont également été formés par Culture &Santé sur leur outil relatif à la vaccination. Le contenu de nos formations a également été adapté, dans toutes les langues, avec des informations spécifiques liées aux mesures de prévention, aux symptômes du virus, à la vaccination et aux mesures sanitaires en vigueur.

Enfin, afin de briser l'isolement de certaines femmes ayant peu de revenus et en besoin d'accompagnement psychosocial, nous les avons orientées vers les ateliers pour femmes que nous avions organisé et vers notre psychologue en interne

Si après le confinement et l'assouplissement des mesures sanitaires les activités socio-culturelles ont repris, le public le plus précarisé n'a pas pu en bénéficier. Leur offrir un lieu de parole, d'écoute et des activités pédagogiques dans le cadre de ces séances/des ateliers pour femmes était une nécessité.

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

i. Tableau

[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*

[17] Malengreaux S., Lambert H., Le Boulengé O., Rousseaux R., Doumont D., Aujoulat I. (2021). *Tous égaux face aux vaccins contre la Covid-19 ? État des lieux de la littérature scientifique et grise. Woluwé-Saint-Lambert: UCLouvain/ IRSS/RESO, 25 p*

Titre de séjour	2021						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Carte A	171	53%	172	48%	2	345	**50%**
Carte B	41	13%	33	9%	0	74	11%
Carte E	20	6%	30	8%	0	50	7%
Carte F	56	17%	79	22%	1	136	**20%**
Annexe 19	5	2%	4	1%	0	9	1%
Annexe 19ter	2	1%	6	2%	0	8	1%
Annexe 15	5	2%	8	2%	0	13	2%
Carte Orange	21	6%	25	7%	0	46	7%
Autres	4	2%	1	0%	0	5	0%
TOTAL	**325**	**100%**	**359**	**100%**	**3**	**687**	**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, dont près de la sont détenues par des bénéficiaires de nationalité indienne *(171 sur 325),* en Belgique sur base du travail ou d'un regroupement familial.

L'autre grande partie des 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 ?

La mise en œuvre de la loi sur le séjour [18], 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 détenteurs de carte A (besoin d'être rassuré, préparation des démarches administratives de renouvellement du titre de séjour,

[18] 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).

besoin et demande d'attestations, ….) et l'accompagnement proposé par les accompagnateurs sociaux, qui restent vigilants sur les questions liées au séjour.

Ensuite, pour les 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 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.

Afin de répondre à ces situations familiales d'urgence, nous avons continué à former les accompagnateurs sociaux et les formateurs sur cette thématique afin qu'ils puissent accompagner au mieux ces personnes et les orienter vers les services adéquats.

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

i. Tableau

Motif de délivrance du titre de séjour	2021						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Article 9bis	7	2%	7	2%	0	14	2%
Article 9ter	4	1%	3	1%	0	7	2%
Autre	5	2%	5	1%	0	10	1%
Citoyen Européen	8	2%	12	3%	0	20	3%
Etudes	16	5%	23	6%	0	39	6%
Protection subsidiaire	8	2%	3	1%	0	11	2%
Réfugié	83	**26%**	36	10%	1	120	**17%**
Regroupement familial	99	**30%**	222	**62%**	2	323	**47%**
Travail	89	27%	48	13%	0	137	**20%**
Victime de trafic	6	2%	0	0	0	6	1%
Total	**325**	**100%**	**359**	**100%**	**3**	**687**	**100%**

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

Près de la moitié des personnes venues s'inscrire au BAPA BXL en 2021 (47% hommes/femmes confondus) et la majorité de femmes (62%) 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 (30%) / travail (27%), alors qu' en 2020, il s'agissait de réfugiés (27%). La majorité des hommes venant par le travail s'explique 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, principalement la Syrie. Selon les chiffres du CGRA[19]*, en 2021, 2 271 personnes originaires de Syrie ont reçu la reconnaissance de statut de réfugié.*

En effet comme le souligne le rapport établit de Perspective Brussels[20]*, suite à l'épidémie de Covid-19, les gouvernements ont fermé des frontières et mis en place des procédures à distance (demande de rendez- vous en ligne pour en registrer une demande d'asile, et donc moins efficaces, retard dans l'enregistrement des demandes d'asile également au cours de l'année 2021, etc*) pour les demandeurs d'asile

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 2020.

La proportion des personnes inscrites au Bapa Bxl, ayant obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial, reste toujours importante. un accès plus facile au marché de travail, grâce au permis unique,[21], ceci a eu un impact sur l'accompagnement socio-professionnel

62% 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,… . Ces femmes, souvent isolées arrivent avec de nombreuses demandes d'activités afin d'élargir leur réseau social. C'est pourquoi nous avons développé des ateliers de femmes où elles peuvent se rencontrer entre pairs, échanger et libérer la parole.

Les personnes en séjour sur base du regroupement familial ont . *20% ont un titre de séjour sur base du travail, c'est pourquoi nous avons multiplier en 2021 nos modules de formations en décalé.*

f. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

[19] https://www.cgra.be

[20] https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

Commune de résidence	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Anderlecht	12	5%	13	4%	0	29	4%%
Auderghem	7	2%	13	4%	0	20	3%
Berchem-Saint-Agathe	2	1%	4	1%	0	6	1%
Bruxelles	**72**	**22%**	**97**	**27%**	**0**	**169**	**25%**
Etterbeek	**33**	**10%**	**24**	**7%**	**0**	**57**	**8%**
Evere	11	3%	14	4%	0	25	4%
Forest	13	4%	8	2%	0	21	3%
Ganshoren	4	1	2	1%	0	6	1%
Ixelles	**30**	**9%**	**32**	**9%**	**0**	**62**	**9%**
Jette	5	2%	9	3	0	14	2%
Koekelberg	5	2%	2	1%	0	7	1%
Molenbeek-Saint-Jean	13	4%	14	4%	1	28	4%
Saint-Gilles	10	3%	7	2%	0	16	2%
Saint-Josse-Ten-Noode	**26**	**8%**	**30**	**8%**	**0**	**56**	**8%**
Schaerbeek	22	7%	22	6%	1	45	7%
Uccle	9	3%	7	2%	0	16	2%
Watermael-Boitsfort	3	1%	3	1%	0	6	1%
Woluwé -Saint-Lambert	7	2%	21	6%	0	28	4%
Woluwé-Saint-Pierre	7	2%	6	2%	0	13	2%
Total	**325**	**100%**	**359**	**100 %**	**3**	**687**	**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 (25%).

La deuxième commune comptabilisant des bénéficiaires inscrits est Ixelles 9%, suivie de Etterbeek qui s'explique en grande partie par la présence d'une forte population d'origine indienne dans cette commune, à égalité avec Saint-Josse (8%) que l'on peut expliquer par la proximité géographique de notre bureau avec cette commune.

Pour les communes moins représentées (ex. Berchem-Saint-Agathe), il y a peut-être le fait de ne pas connaitre 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.

Au niveau de la vaccination, au vue du nombres de personnes habitants dans les communes ayant un taux de vaccination les plus faibles, nous avons dû adapter ,nos formations et outils afin de diffuser la campagne de sensibilisation (voir infra).

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

Type de ménage	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	66	20%	107	30%	1	174	25%
Couple avec enfant(s) hors ménage	22	7%	9	3%	0	31	5%
Couple sans enfant	58	18%	86	24%	0	144	21%
Famille monoparentale	13	4%	54	15%	0	67	10%
Personne isolée	104	32%	54	15%	0	158	23%
Autre	20	6%	9	3%	0	29	4%
Non défini	42	13%	40	11%	2	84	12%
Total	325	100%	359	100%	3	687	100%

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

Étant 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 (46%) avec ou sans enfants. Nous constatons également que 23% des personnes sont isolées nous pouvons l'expliquer par le fait que 1 personne sur 3 est âgée entre 18 et 29 ans.

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 ?

Le public de travailleurs, majoritaire parmi nos bénéficiaires, s'est souvent révélé exigeant, pressé, peu disponible et ne respectant pas toujours ses engagements à suivre les différentes formations. Ils nécessitent également peu de suivi social mais aussi parfois peu de temps pour suivre le parcours. D'où la nécessité de multiplier l'offre en décalé et aussi en visioconférence.

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 à la suite de la pandémie la majorité des formations du parcours et des cours de langues ont été dispensé en ligne.

Les bénéficiaires avec enfants à charge demandent un accompagnement spécifique et souvent très complexe vu la charge familiale qu'ils rencontrent. Il s'agit surtout des familles monoparentales (femme seule avec enfant pour la plupart). Pour un tel public en proie à la grande précarité (beaucoup de travaillant pas), le suivi des démarches administratifs restent la grande priorité (inscription enfants écoles, renouvellement titre de séjour, recherche écoles de devoir, questions factures, etc.) ce qui empêche le bon suivi de leurs parcours d'accueil (inscriptions cours de français et module de DD et citoyenneté).

C'est au sein de ce même public qu'on retrouve beaucoup de femme analphabète avec pour conséquences victime de la fracture numérique, isolement ect. Comme expliqué plus haut, la promiscuité, la fermeture des classes scolaire et les pertes d'emplois 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. Parallèlement, l'offre de soutien psychologique que nous offrons a été d'un grand soutien pour les personnes isolées en souffrance. L'objectif est de fournir un espace individuel centré sur la parole et sur la relation thérapeutique, dans la langue de choix de la personne. L'objectif est ainsi d'accompagner au mieux les primo-arrivants dans leur parcours de migration et d'installation au sein du nouveau pays. A travers ce processus, les participants peuvent exprimer leurs besoins, difficultés et utiliser leurs ressources personnelles. Il vise également à la prévention des troubles mentaux. Finalement, il permet une éventuelle réorientation de la personne vers des services plus spécifiques. L'approche de l'accompagnement suit une perspective socio-constructiviste et systémique, avec une attention particulière à l'interculturalité et à l'impact de l'exil sur la santé mentale des primo-arrivants.

De mars 2021 à décembre 2021, 150 séances ont été réalisées. Au total, 22 personnes ont pu bénéficier de ce soutien ***dont 18 femmes et 4 hommes****. Les personnes sont âgées entre 20 et 60 ans.*

Presque 1 personne sur 5 suivies dans notre bureau d'accueil est une personne isolées (23%) nous avons dès lors renforcer le partenariat avec l'asbl SINGA , entre autres afin de favoriser la création des liens et du réseau social notamment. Mais nous avons également organisé des ateliers pour femmes afin de briser leurs isolements.

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, … .

Notre juriste accompagne et informe nos bénéficiaires sur ces questions qui sont également au centre des entretiens du pôle juridique. Il existe de nombreuses différences dans les conditions à remplir selon le regroupant. En outre, suivant le statut de séjour du regroupant (notamment dans le cas des réfugiés), les conditions divergent également.

Il est à noter que plusieurs entretiens avaient également trait à l'impact d'une sortie des conditions initiales du séjour dans le cadre du regroupement familial. En effet, de nombreuses bénéficiaires font appels au pôle juridique, tant lors des permanences que lors des formations citoyenneté afin de connaitre leur droit en séjour en cas de divorce.

Ce public souvent féminin et parfois peu autonome à cause de la langue et a dorénavant accès au BAPA BXL d'un conseil juridique avec interprétariat. Leurs maris ne sont pas appliqués dans ce process et cela peut permettre une autonomisation qui ne serait pas identique dans d'autres structures sans interprète. En effet, dans ces cas-là, le mari regroupant sera souvent présent lors de rendez-vous pour traduire pour sa femme dès lors qu'elle ne parle pas une des langues nationales. Cette présence ne permet évidemment pas de pouvoir se livrer totalement et de manière impartiale. Notre service peut amener à ces personnes une écoute unique, mais également un conseil les amenant à comprendre leur droit et à se sentir protégée.

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.

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

3. Au cours de l'année 2021, 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*	11 (8%)
	Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois	10 (8%)
	Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans	**66 (50%)**
	Résidant en dehors de la RBC	3 (2%)
	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		6 (5%)
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA		**30 (23%)**
Autre (ex. demandeur asile[22], titres spéciaux**)**		3 (2%)
Total		**132**

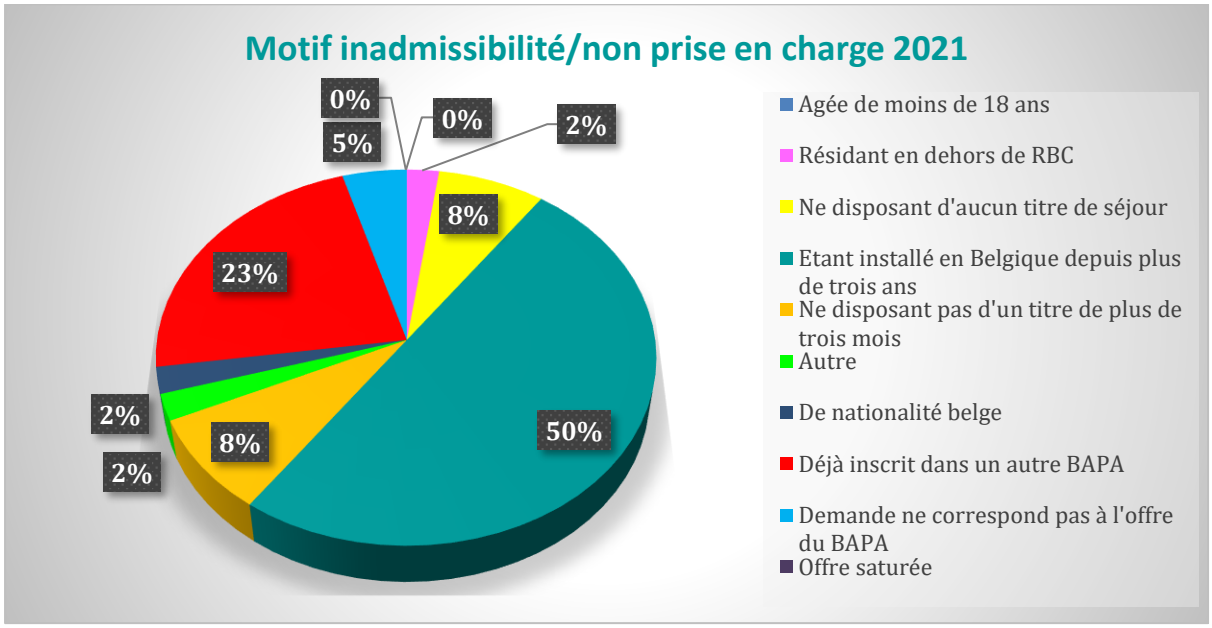
4. Indiquez ci-dessous de quelle manière vous avez pu procéder à cette estimation :

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 ou non être inscrit.e 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 **132 personnes qui n'ont pu être inscrites** directement, lors de leur premier accueil (15,5% de notre public). Ce pourcentage est en chute par rapport à 2020 (-7,5%), de même que le nombre de personnes sans aucun titre de séjour (-7%) ; par contre, on remarque une hausse du pourcentage de personnes déjà inscrites dans un autre BAPA (+9%) et de celles qui ont plus de 3 ans de séjour légal (+7%).*

[22] Selon le rapport de l'IWEPS22, 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 devenir indépendante, suivre le parcours d'accueil en Néerlandais ou suivre rapidement/exclusivement des cours de français. D'autres personnes souhaitent suivre tout leur parcours en visioconférence dont les cours de français et nous les en avons informés de l'impossibilité de le faire chez nos OL.

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 , l'ADDE, , les opérateurs reconnus en cohésion sociale pour dispenser la formation à la citoyenneté), VIA asbl; SIEP, etc.
- ✓ Des services :Bureau d'aide juridique/avocats; Actiris, le Service 1819, le SIEP ;
- ✓ Etablissements de promotion sociale pour les formations linguistiques, Lire et écrire asbl, EFFC, 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 31/12/2021 [23] ?

Dossiers actif au 31/12/2021	Effectif	Pourcentage
Données en cours	30	1%
Admis	7	0%
Volet primaire en cours	138	5%
Dossiers ouverts	146	5%
Dossiers traités[24]	**190**	**7%**
Volet primaire complet	206	7%
Conventions générées	324	12%
Conventions refusées	3	0%
Volet secondaire en cours	**888**	**32%**
Volet secondaire terminé	5	0%
Dossiers suspendus	817	30%
Total des dossiers actifs	**2754**	**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, *ou via visioconférence,* 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.

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

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 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*[25] *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, plusieurs flyers développés en interne en plusieurs langues sur la permanence juridique, le soutien psychologique et les ateliers pour femmes ainsi que d'autres documents d'orientation si besoin.*

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. Les 1ers accueils ont été organisés en visioconférence donnant la possibilité à ceux qui ne souhaitent pas se déplacer à cause du virus de le faire à distance.

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.

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 et la vaccination à la suite du constat de la désinformation de certains bénéficiaires.

2. Bilan social

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

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.

Les différentes thématiques et questions du bilans social nous permettent de mettre en évidence les besoins et les compétences de nos bénéficiaires. C'est lors du bilan social que nous pouvons identifier le degré d'autonomie de la personne, prioriser les demandes et

[25] 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.

orienter en interne vers un accompagnement juridique et/ou psychologique si cela s'avère être nécessaire.

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 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.

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 tests 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.

L'orientation vers les services ISP divers telles que : mission locale, Actiris, Cité des métiers, formations via Dorifor, équivalence de diplômes (Ciré), …

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 2021, nous avons pu inscrire nos bénéficiaires auprès de la promotion sociale, nouveau partenaire dans le parcours. Ce qui a été très utile et a répondu à la demande de nos bénéficiaires. Par ailleurs, nous avons dû également adapté l'offre pour les personnes en alphabétisation ou qui ne maitrisent pas l'alphabet latin suite à l'entrée en vigueur du

nouvel arrêté COCOF[26] limitant l'offre de modules respectivement aux compétences orales A1, ou au niveau A1 dans les 4 compétences selon le profil du bénéficiaire.

Enfin, pour ceux qui ont terminé leur niveau linguistique A2 auprès de nos OL ou qui ont déjà les compétences, mais un manque de pratique de la langue, nous avons pu leur proposer des tables de conversation online dispensé par le CIPROC asbl.

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, les bénéficiaires ont parfois pu choisir entre le présentiel et la visioconférence quand cela était possible. En effet, aux moments où les pics de l'épidémie étaient au plus haut, nous avons dû proposer uniquement de la visioconférence.

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.

En 2021, vu la nouvelle règlementation COCOF, nous avons pu clôturer un certain nombre d'anciens dossiers de personnes en alphabétisation ayant un niveau linguistique situé au-delà du A1 dans les compétences orales, mais inférieure au niveau A2 (dans les 4 compétences) moyennant la signature d'un avenant. . Ces personnes qui ne souhaitaient plus suivre des cours de français pouvaient désormais obtenir une attestation de volet secondaire.

[26] Arrêté 2021/1008 du 24 juin 2021 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale (entré en vigueur en partie au 1/07/21)

2. Le volet primaire

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

Nombre de dossiers traités	En 2021	En 2020	En 2019	En 2018
Hommes	**276 (46%)**	184	285	311
Femmes	**328 (54%)**	223	388	417
Autres		2	2	0
Total	604	409	**675**	**728**

A. Les bilans sociaux

10. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisé en 2021 ?

Bilans sociaux réalisés	2021	
Sexe	**Effectif**	**Pourcentage**
Homme	301	47%
Femme	338	**53%**
Inconnu	1	0%
Total	**640**	**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 2021, 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 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.

Cependant, en 2021, les permanences juridiques développées en interne ont permis de soulager en partie les travailleurs sociaux. Notre juriste a pris le relais dans les procédures longues et fastidieuses.

Le pôle juridique est également un support rapide et efficace pour les travailleurs sociaux. Notre juriste, en constante relation avec les services et partenaires offre un accompagnement plus efficace aux problématiques juridiques complexes rencontrés par notre public pendant tout leur parcours d'accueil. Les questions de dettes ou encore liées au titre de séjour ne peuvent se régler par des rendez-vous ponctuels, mais nécessitent un suivi hebdomadaire/mensuel sur l'état d'avancement de leur demande et de leur dossier. Ainsi, une fois les démarches entamées, ils ne se retrouvent pas seuls face aux réponses de leurs

interlocuteurs, le juriste étant présent pour vulgariser les informations et les traduire avec la présence d'interprète.

Étant donné la temporalité administrée aux parcours d'accueil, il apparait nécessaire et primordial de pouvoir répondre aux interrogations et difficultés de nos bénéficiaires avec le plus de promptitude possible, tant pour assurer un suivi de qualité que pour répondre aux obligations législatives et réglementaires en matière d'accueil. Cela vaut également lors des périodes de fermeture des ASBL avec lesquelles nous travaillons conjointement ou en cas de saturation. Le BAPA BXL fonctionnant sans interruption, le pôle juridique peut ainsi apporter des réponses à tout moment de l'année. C'est pourquoi, il est primordial pour les bureaux d'accueils d'avoir en interne une aide juridique pour les motifs précités.

Nous constatons également le même phénomène pour les séances psychologiques proposées en interne. Celles-ci déchargent également les accompagnateurs sociaux d'un temps d'écoute et de soutien dans le cadre de suivi pour lesquels ils n'ont pas toujours les compétences nécessaires. En effet, les travailleurs sociaux se retrouvent souvent confrontés à la difficulté d'un accompagnement qui parfois dépasse le simple suivi social. D'ailleurs, lorsqu'ils essayent d'orienter les bénéficiaires vers des institutions dédiées à la santé mentale, ils remarquent que ce passage n'est pas facile et le bénéficiaire n'accroche pas à des services externes. Cela peut arriver à cause de la représentation négative d'aller chez un psychologue dans certaines cultures ou niveau socio-économique, mais également car il est parfois difficile d'orienter vers les dits services sans un lien de confiance préexistant avec le bénéficiaire. De plus il était compliqué de trouver de l'accompagnement psychologique ambulatoire non saturé et gratuit Un psychologue interne permet de faciliter la prise en charge psychologique de la personne, de soulager le travail des accompagnateurs sociaux en délimitant mieux leur champ d'intervention.

La présence d'une psychologue au sein de l'équipe, permet également une collaboration pour les suivis complexes, tel que les cas très fréquents de violences conjugales, où le travail de concertation entre la psychologue, l'accompagnateur.trice sociale et le juriste est nécessaire..

Après 5 ans d'expérience, il devenait primordial pour notre bureau d'accueil d'offrir un accompagnement psychologique à nos bénéficiaires. En effet, nous avons constatés sur le terrain que nos bénéficiaires doivent faire face à une multitude de défis personnels d'adaptation et d'acclimatation au sein d'un nouveau contexte sociétal, ce qui représente souvent des situations déstabilisantes qui engendrent une vulnérabilité psychique. Tout d'abord, la précarité liée au séjour et aux ressources financières, à des procédures administratives longues et complexes, à la difficulté à le comprendre et à un manque de disponibilité du personnel dédié à dispenser les informations, provoque une perte de confiance dans la société d'accueil. La personne se perçoit dévalorisée, non accueillie et remet en cause son parcours migratoire et ses espoirs. Ceci provoque un sentiment de précarité existentielle. La difficulté à trouver un travail, se dédier à une profession déqualifiant, pas en lien avec son propre parcours professionnel et ses attentes,

représentent des aspects dévalorisants. De la même manière, l'impossibilité ou la difficulté de faire reconnaitre ses études et ses expériences professionnelles minent la confiance, l'estime de soi et les ressources personnelles. La personne se retrouve ainsi dans l'impossibilité de se projeter dans un futur qui ne correspond plus aux attentes du départ.

Les difficultés sont exacerbées pour les personnes refugiés ayant vécus des expériences traumatiques liées à leur exil. En effet, les violences vues ou subies dans le pays d'origine et/ou dans le parcours migratoire ainsi que la vulnérabilité dans le pays d'accueil peuvent favoriser l'apparition des symptômes du cadre de trouble de stress post-traumatique. Enfin, la crise sanitaire a aussi joué un impact évident sur la santé mentale de la population en générale et davantage sur le public des primo-arrivants. C'est la raison pour laquelle cet accompagnement psychologique est une réelle plus-value dans le cadre du parcours et permet ainsi de proposer un accompagnement global et pluridisciplinaire mais aussi prévient d'un développement de troubles mentaux et assure la promotion au bien-être.

Dans ce cadre, le service d'accompagnement psychologique permet à la personne d'avoir un espace où, grâce à la relation clinique de confiance, elle peut être écoutée et peut verbaliser ses vécus et ses difficultés et les élaborer, dans un processus de reconnaissance de la souffrance et des violences vécues. Ceci permet ensuite à la personne de réfléchir sur sa condition actuelle, pour en avoir une prise de conscience et l'accepter, en faisant le deuil par rapports aux attentes du projet migratoire au départ. La personne peut ainsi donner un sens à ses expériences et retrouver ses ressources ou en découvrir des nouvelles. Tout ce travail avec notre psychologue permet aux bénéficiaires de mieux comprendre leurs parcours d'accueils également et de le suivre sereinement.

Durant cette période, 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-économique[27] et l'exclusion, car elle nécessite un 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 pauvreté[28] 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.) .

  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.

  Depuis 2021, les travailleurs sociaux peuvent demander des conseils juridiques à notre partenaire Casa Legal ave qui nous avons développé une permanence téléphonique (email) en support pour les travailleurs sociaux . mais aussi ils ont pu orienter depuis juillet 202 leurs bénéficiaires vers la permanence juridique interne. Par ailleurs, notre juriste a développé de nombreux outils notamment sur les titres de séjours admissible au parcours et autres permettant ainsi de faciliter le travail et la compréhension de cette matière pour les travailleurs sociaux. Il est également à leur disposition pour toutes autres questions liées au séjour des personnes. Nous avons d'ailleurs dû faire face avec le Brexit avec de nombreuses personnes d'origine anglaise avec de nouveaux titres de séjours (carte M), le juriste-te a été d'un grand soutien sur l'explication de ces cartes notamment.

- ✓ **<u>Vie de famille</u>** : Il assiste le bénéficiaire dans les démarches administratives (ex. inscriptions scolaires des enfants, communication des procédures d'inscription,

[27] https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

[28] https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

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. C'est pourquoi, à partir de mars 2021 nous avons pu les orienter vers notre psychologue en interne qui leur a proposé un accompagnement psychologique de qualité et ce dans plusieurs langues.

- ✓ **Situation professionnelle et financière** : 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** (pour donner 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. Cette année, ils se sont vus soulagés de suivre certaines procédure grâce à l'arrivée du juriste qui a pris en charge ces problématiques.
Ce dernier a également crées de nombreux outils à disposition de travailleurs sociaux pour faciliter leur travail.

- ✓ **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 2021, nous avons dû faire face à une hausse croissante de demande de cours de langue en ligne à cause de la pandémie. Même lors des moments d'accalmie, les personnes habituées à la visioconférence ont souhaité poursuivre par ce biais. Nous avons pu proposer cette année à notre public des tables de conversations pour renforcer leurs aptitudes orales et leur permettant de faciliter leur insertion sur le marché de l'emploi.

- ✓ **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).

Une attention particulière a été mise sur la santé mentale de nos bénéficiaires qui ont parfois été fortement touchés par la pandémie (voir infra). La présence d'un psychologue en interne nous a permis une meilleure prise en charge de ce type de demande mais aussi d'orientations vers d'autres structures plus spécialisées en cas de besoin. Par ailleurs, un focus a été mis sur la vaccination également.

- ✓ **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 demandes en ligne pour l'obtention de la prime locataire Covid mais aussi d'assurer tout le suivi des factures énergétiques et des décomptes de fin d'années arrivant en 2021 parfois très lourdes (suite au confinement notamment et à la hausse des prix). Ils ont pu orienter ces problématiques vers le juriste également.

- ✓ **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. La précarité et le manque de perspectives renforcent encore le degré d'angoisse. Les femmes ont pu ainsi être orientées vers les ateliers qui leurs étaient destinées afin de pouvoir échanger avec d'autres femmes.

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. Mais surtout l'absence des collègues à la suite des quarantaines multiples. Ces absences parfois prolongées ont également renforcé la charge de travail des collègues. Nous avons dû souvent travailler avec une équipe réduite à cause des contaminations diverses et des quarantaines etc.

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

12. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisé en 2021 ?

Nombres de bilans linguistiques réalisés	2021	
Sexe	**Effectif**	**Pourcentage**
Homme	280	46%
Femme	335	**54%**
Total	**615**	**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.

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 1er niveau de production écrite qui est extrêmement compliqué et le 1er niveau de production écrite, très facile). Il ne permet pas de vérifier les connaissances intermédiaires (exemple passage de la fiche d'inscription aux petits mots de Giorgio).

Il nous était parfois compliqué de déterminer si une personne était FLE mais sans connaissance de l'alphabet latin. Grâce au test élaboré par Proforal, nous avons pu pallier cette difficulté mais cet outil n'est pas encore généralisé. De plus, des cours spécifiques à destination des FLE ne maîtrisant pas l'alphabet latin ont été créés parmi nos opérateurs.

Par ailleurs, nous accueillons de nombreuses personnes avec un niveau oral en français mais qui a l'écrit rencontre de nombreuses difficultés (il s'agit pour la plupart de personnes d'Afrique Subsaharienne) pour ces derniers un modules de remédiation / remise à niveau serait plus adéquat. Cependant cette offre n'existe pas auprès de nos OL et est souvent saturés à l'extérieur. D'où la nécessité de créer ce type de module pour ces profils particuliers et faire avancer leurs parcours. Car ces derniers ne parviennent pas à avoir l'A2 auprès de nos OL car ils sont constamment désinscrits des modules et réorientés mais dans aucune structure.

Nous pensons toujours que le test FLE que nous utilisons ne reflète pas le niveau réel des personnes testées et est fastidieux à utiliser.

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 maîtrisant au minimum les compétences du niveau A2 en français ?

Nombre de personne maîtrisant l'A2				2021			
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA	66	57%	77	57%		**143**	**57%**
Attestation reconnue	50	43%	58	43%		**108**	**43%**
Total	**116**	**100%**	**135**	**100%**		**151**	**100%**

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

	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
Module pressenti	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Alpha Fle Oral A 1.1	10	6%	15	8%		25	7%
Alpha Fle Oral A 1.2	6	4%	6	3%		12	3%
Alpha Fle oral A2	1	1%	1	1%		2	1%
Alpha Ecrit A 1.1	2	1%	4	2%		6	2%
Alpha Ecrit A 1.2	0	0	3	2%		3	1%
Alpha Ecrit A 2	2	1%	0	0%		2	1%
Sous-total Alpha	***21***	***13%***	***29***	***15%***		***50***	***14%***
FLE A A1.1	20	12%	20	10%		40	11%
FLE A A1.2	12	7%	9	5%		21	6%
FLE A A2.1	0	0%	0	0%		0	0%
FLE A A2.2	0	0%	0	0%		0	0%
FLE A A2	10	6%	14	7%		24	7%
FLE A alphabet latin	1	1%	1	1%		2	1%
Sous-total FLE A	***43***	***26%***	***44***	***22%***		***87***	***24%***
FLE B A1	77	47%	95	48%		172	**47%**
FLE B A2	21	13%	23	12%		44	12%
Sous-total FLE B	***98***	***60%***	***118***	***59%***		***216***	***59%***
Filière FLE (module indétérminé)							
Non spécifié	2	1%	9	5%		11	3%
Total	**164**	**100%**	**200**	**100%**		**364**	**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, fin 2021 nous avons eu la possibilité de les inscrire auprès de la promotion sociale grâce à une nouvelle collaboration dans le cadre du parcours. Cette nouvelle opportunité répond aux attentes de notre public !

- ✓ ***Volonté des PA de suivre uniquement des modules à distance hors cette offre n'était pas proposée par nos OL***

- ✓ ***Délai d'inscription trop long en raison du COVID-19 (2021):***
  - *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*

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 rassure 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 opérateurs linguistiques donnent la priorité aux apprenants qui ont déjà entamé et réussi le début de la filière chez eux (continuité pédagogique).*

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

	Nombre de personnes inscrites
Opérateurs conventionnés Parcours	**289**
Promotion sociale	28
Bruxelles-Formation	5
Opérateurs reconnus de cohésion sociale	2
TOTAL	**324**[29]

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

Plusieurs opérateurs linguistiques[30] ont été conventionnés par la COCOF pour dispenser des cours de français (Alpha/FLE).

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[31], 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.

[29] Parmi celles ayant eu un bilan linguistique en 2021

[30] 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.

[31] 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

- ✓ 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*.

- ✓ *La possibilité de suivre des cours à distance*

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), *possibilité à parti de fin de 2021 !*

- ✓ 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).

- ✓ *certains apprenants ont décliné l'inscription par peur d'être contaminés lors des cours de français (ex. lors du trajet, en classe,…)*

- ✓ *Des bénéficiaires souhaitaient uniquement des cours en visio*

- ✓ *Les contaminations à la COVID-19, les quarantaines et les fermetures des classes des enfants ont rendu pour certains impossible la poursuite des cours alors qu'ils y étaient inscrits depuis très longtemps.*

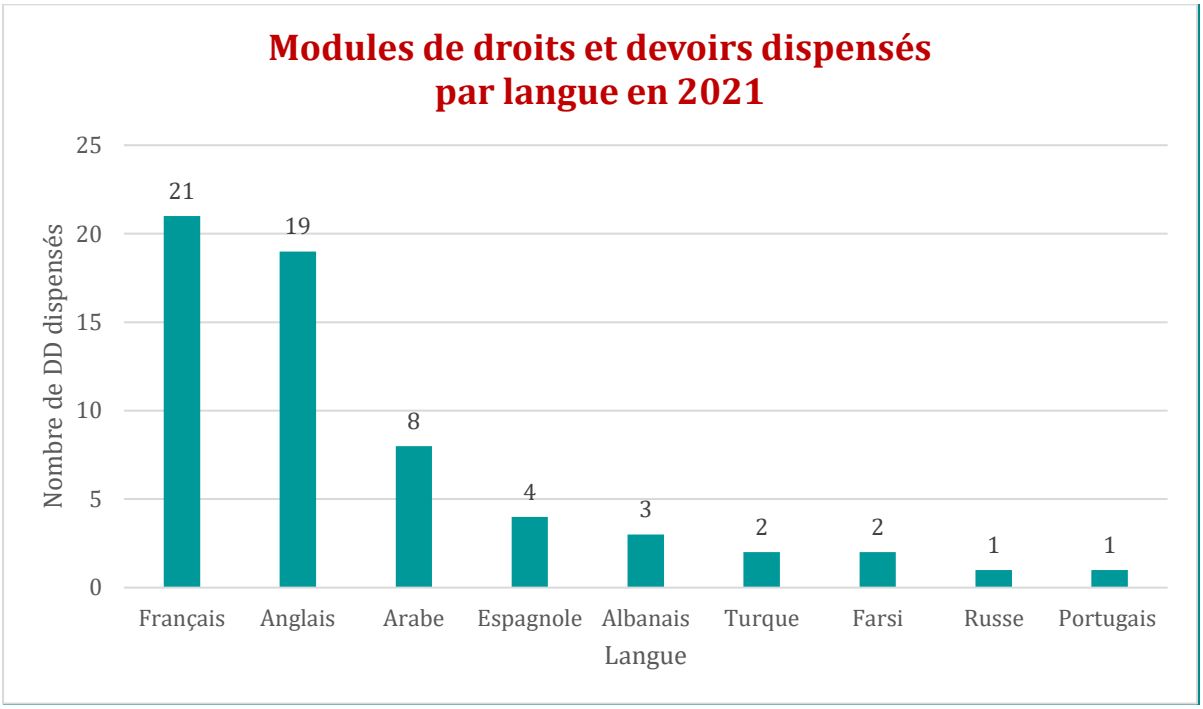
C. Les modules d'informations Droits et devoirs

C1. Nouveautés en 2021 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.

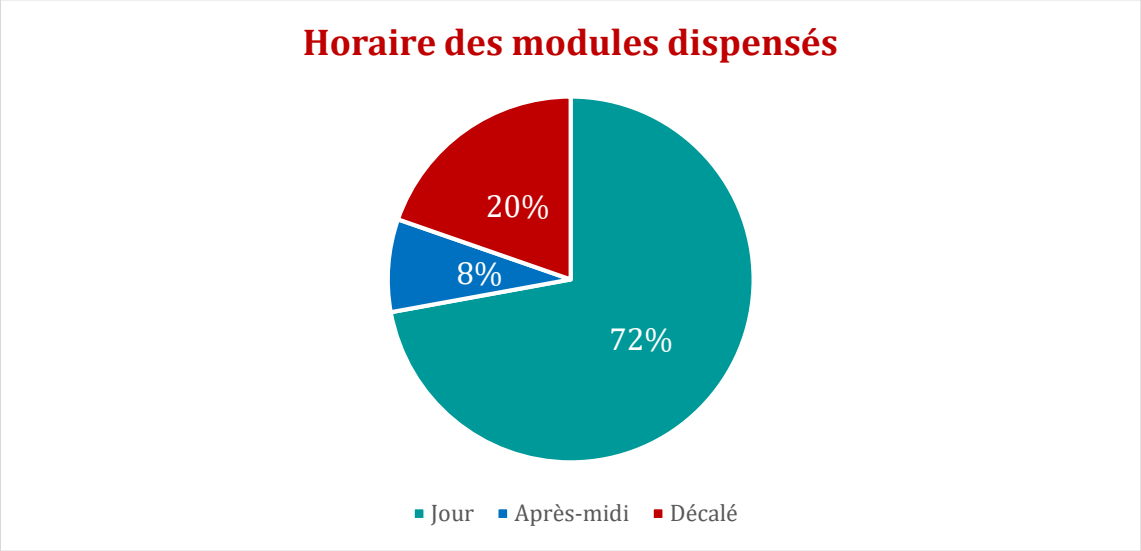
Comme identifié dans le graphique ci-joint, ***la langue des modules droits et devoirs la plus courante pour l'année 2021 est le français*** *suivi des modules en anglais. Contrairement à l'année 2020 pour laquelle les modules en français arrivaient en seconde position et l'anglais en première.*



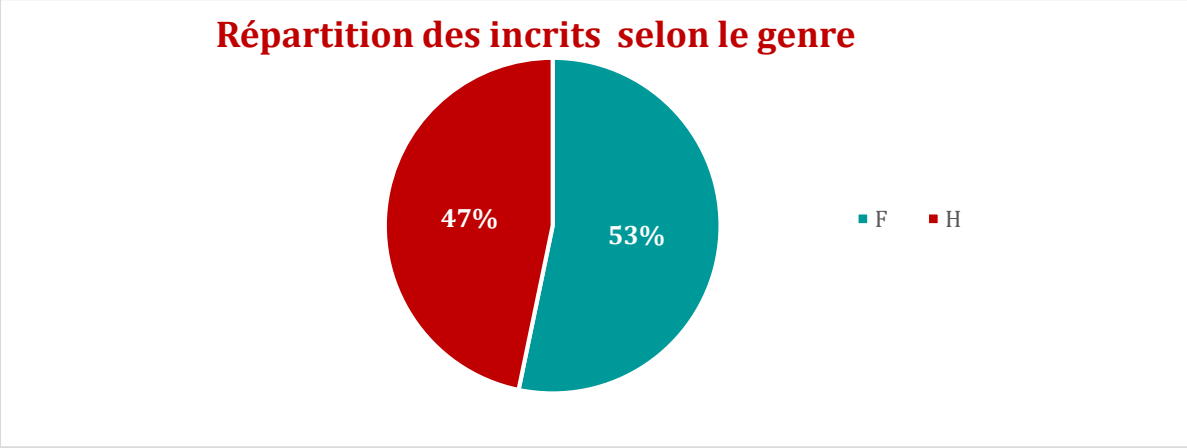
C2. Organisation des modules

21. Combien de modules ont été organisés en 2021 ? Sous quelles modalités ?

*Ce sont **61 modules** qui ont été organisés durant toute l'année 2021 (contre 39 en 2020), **dont 12 en horaire décalé, 44 en journée et 5 en après-midi. Au total les 61 modules ont été dispensés en 9 langues** différentes.*



*Sur les bénéficiaires inscrits initialement, **644 personnes** ont participé effectivement aux 10 heures de modules D&D, dont **343 femmes et 301 hommes**.*



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	7	6	Arabe	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 2	13	10	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 3	14	12	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 4	7	8	Français	**A**	**Distanciel**	**décalé**
Module 5	11	11	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 6	16	14	Anglais	**A**	**Distanciel**	**décalé**
Module 7	14	8	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 8	3	3	Albanais	**C**	**Distanciel**	Jour
Module 9	8	8	Arabe	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 10	15	12	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 11	16	13	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 12	13	12	Anglais	**C**	**Distanciel**	Jour
Module 13	13	8	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 14	15	10	Espagnol	**C**	**Distanciel**	Jour
Module 15	15	11	Arabe	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 16	13	11	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 17	16	10	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 18	16	13	Anglais	**A**	**Distanciel**	**décalé**
Module 19	13	10	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 20	16	16	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 21	16	13	Français	**A**	**Distanciel**	**décalé**
Module 22	16	10	Français	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 23	13	10	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 24	2	1	Albanais	**C**	**Distanciel**	Jour
Module 25	7	5	Espagnol	**A**	**Distanciel**	Jour
Module 26	10	8	Français	**A**	**Présentiel**	**décalé**
Module 27	9	8	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 28	10	9	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 29	13	8	Anglais	**A**	**Distanciel**	**décalé**
Module 30	15	12	Anglais	**A**	**Distanciel**	Jour

Module 31	9	6	Arabe	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 32	10	10	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 33	9	6	Anglais	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 34	4	3	Turque	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 35	8	4	Espagnol	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 36	12	12	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 37	20	16	Anglais	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 38	7	3	Albanais	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 39	13	12	Arabe	**B**	**Présentiel**	Jour
Module 40	12	10	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 41	11	10	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 42	11	11	Français	**A**	**Présentiel**	**décalé**
Module 43	16	14	Anglais	**A**	**Présentiel**	**décalé**
Module 44	16	16	Anglais	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 45	11	7	Arabe	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 46	11	11	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 47	17	15	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 48	14	14	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 49	19	13	Anglais	**A**	**Présentiel**	**décalé**
Module 50	12	11	Anglais	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 51	7	1	Espagnol	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 52	9	5	Farsi	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 53	13	12	Arabe	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 54	16	13	Français	**A**	**Présentiel**	Jour
Module 55	16	13	Anglais	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 56	8	2	Farsi	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 57	18	13	Arabe	**B**	**Présentiel**	Jour
Module 58	10	10	Anglais	**A**	**Présentiel**	**décalé**
Module 59	4	4	Portugais	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 60	12	11	Russe	**C**	**Présentiel**	Jour
Module 61	12	9	Turc	**C**	**Présentiel**	**décalé**

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

En 2021, nous avons poursuivis le travail de 2020 et continuer à mettre à jour les contenus des modules droits et devoirs « Bienvenue en Belgique » afin d'y inclure des actualités, changements législatifs et informations liées à la 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. C'est la raison pour laquelle, nous nous sommes procuré des tablettes numériques que nous avons mis à disposition de chaque participant. Ainsi, grâce à cet outil nous avons pu faire des petits exercices en formations sur des plateforme en ligne tels que Jamboard.

Nous avons également respecté le protocole mis en place, en 2020, 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 espaces 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. Au total 27 modules de droits et devoirs ont été dispensés en distanciel en 2021, soit **presque 40% des modules**.*

En 2020, nous avions déjà fait une refonte de nos outils pédagogiques pour le distanciel et avons poursuivi ce travail d'améliorations des outils en 2021. L'objectif étant de créer des outils encore plus efficaces et dynamiques pour dispenser des modules de droits et devoirs de qualité. Notre expérience en 2020 nous a beaucoup aidé pour poursuivre ce travail d'amélioration et d'ajustement.

Bien entendu, 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) ainsi qu'à l'équipe des formateurs de droits et devoirs qui ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'innovation.

Par ailleurs, afin de permettre à toutes et tous d'y participer, nous avons poursuivi en 2021 notre travail d'accompagnement pour 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.

Enfin, l'acquisition de tablettes numériques nous a également permis de les mettre à dispositions de certains de nos bénéficiaires afin qu'ils puissent suivre ces modules dans nos locaux grâce à notre connexion internet et ainsi leur permettre de poursuivre leur parcours malgré la fracture numérique.

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 2021, la demande en français s'est intensifiée avec par voie de conséquence une augmentation du nombre de module D&D organisés dans cette langue*.

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 soirée afin de permettre aux personnes qui travaillent ou suivent une formation d'accéder également au parcours. Certains modules sont également organisés en après-midi afin de permettre à ceux qui ne sont pas libres en matinée de suivre les modules.

Au niveau des langues, les formateurs et les accompagnateurs sociaux dispensent les D&D en interne, en différentes langues : en anglais, en espagnol, en arabe classique (et dialecte syrien) *et en turc*.

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.

En 2021, et pour la première fois depuis la création de notre bureau nous avons fait appel à un autre accompagnateur social pour interpréter les formations de ses collègues afin de le former par la même occasion à la dispense futures des modules D&D. De cette façon, le nouveau collègue a pu s'initier au D &D. Ce collègue avait déjà de l'expérience en tant qu'interprète social c'est la raison pour laquelle nous avons mis cela en œuvre.

Sinon, 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.

En 2021, nous avons poursuivi la planification des modules en distantiel afin de répondre aux mesures sanitaires . Ces modules ont été organisés en plusieurs langues et avec ou sans interprète. Ainsi près de 40% des modules ont été organisés en distanciel dont la majorité en anglais et sans interprète.

Par ailleurs, même lorsque les mesures sanitaires nous ont permis de reprendre en présentiel nous avons poursuivi les modules en distanciel vue la demande croissante des personnes. En effet, nous avons fait face à une demande croissante de la part de notre public pour ce type de module c'est la raison pour laquelle, nous avons également demander que l'APA soit ajustée en conséquence et que nous puissions directement poser cette question lors des bilans sociaux et ainsi connaitre les besoins de terrain et s'y ajuster.

Ainsi les modules en distanciel nous ont permis de répondre à ce besoin spécifique. Cela concernait davantage les modules en anglais et en décalé. Ces modules ont rencontré un vif succès auprès des personnes habituées au numérique et à la visioconférence.

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 *et en espagnol,* 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, en 2021, poursuivi notre travail d'amélioration et d'ajustement d'outils pédagogiques pour le distanciel et le présentiel : power point, jeux, animations sur tablettes numériques etc. Tous ces ajustements nous ont permis de garantir une formation de qualité et dynamique. Nous y avons également intégré les nombreux changements survenus avec la COVID-19 dans les différentes matières vues en D&D.

Cette année, nous avons également développé des animations spécifiques sur des tablettes numériques que nous mettions à dispositions du public lors des modules de droits de devoirs. Ces animations ont nécessité de nombreux ajustements mais ont permis une première initiation pour certain à l'outil numérique. Si avec certains groupes et certains profils l'utilisation de la tablette était très aisée pour d'autres celle-ci requérait le soutient du formateur.rice. Pour ceux qui ont éprouvés certaines difficultés cela leur a permis de se rendre compte que finalement l'utilisation de la tablette était très proche de celle de leur GSM et souhaitait être formés à cet outil.

Ces animations sur tablettes nécessitaient tout de même beaucoup de temps et d'attention de la part du formateur et n'ont pas pu être proposés à tous les groupes, notamment ceux avec interprète.

Les modules se déroulent ainsi :

<u>1er séance</u> : 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.
- *Droits de l'enfant et droit à l'éducation* : *ce contenu a été rajouté dans tous les PP des modules de droits et devoirs et revient sur les droits de l'enfant et leur droit à l'éducation également.*
- *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. Et les grandes libertés fondamentales de la Constitution.

<u>2ème séance</u> : 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 et information et sensibilisation à la vaccination.*
- *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. Un point sur la *sécurité routière a été rajouté et les règles à respecter en tant que usagers de l'espace public : à vélo, en trottinette et/ou en tant que piétons. Infractions et amendes en tant que usagers de l'espace public. Sensibilisation à la conduite du vélos et endroits d'initiation et d'apprentissages.*

- ***Violence à l'égards des femmes*** *: nous avons réalisé une mini vidéo de sensibilisation sur les différentes formes de violences faites aux femmes en collaboration avec la Cellule de l'Égalité des Chances de la Ville de Bruxelles et BRAVVO asbl. Cette mini vidéo est visionnée lors de tous les D&D, elle permet de mettre en exergue les différentes formes de violences que les femmes peuvent subir et les encourager à en parler à des associations mais aussi à leur référent au BAPA BXL. Comme ces vidéos n'ont pas de sons elles sont ainsi exploitables à tous les groupes de D&D et dans toutes les langues confondues.*

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.

- *Présentation d'Actiris et de ses services : une vidéo en plusieurs langues a été créé par Actiris expliquant leur offre d'accompagnement pour les nouveaux arrivants. Celle-ci est visionnée lors de tous les DD et dans la langue d'usage du groupe.*

- *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. *Pour les modules en visioconférence, le syllabus est envoyé par courriel et le formulaire d'évaluation via Google Forms*.

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	**300**	**52%**
30 à 59 jours	150	26%
78%	62	11%
90 à 119 jours	24	4%
120 à 149 jours	8	1%
150 jours ou plus	28	5%
Non déterminé	5	1%
Total	**577**	**100%**

*Le délai médian entre la création du dossier et le début du module "Droits et Devoirs" (en jours) pour l'année 2021 a été évalué **à moins de 30 jours dans 52% des dossiers** comme l'indique le tableau ci-joint.*

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D				
	2018	**2019**	**2020**	**2021**
Délai moyen (en jours)	92	80	81	**43**
Délai médian (en jours)	34	34	38	**28**

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 ?

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 ***92 jours en 2018 à 43 jours en 2021****. Nous avons dès lors divisé le temps d'attente pour le démarrage d'un module D&D par trois, depuis l'ouverture de notre institution et par deux depuis 2018 !*

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.

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. *Ils ignoraient également une grande partie des aides auxquelles ils ont droit en matière de soins de santé, de logement, d'emploi, etc.*

Un autre constat : les participants font leur choix de mutuelle, de prestataire de soins de santé sans être conscients de l'utilité des services offerts ni des conséquences pour eux en termes de coûts, le module de D&D a été d'une grande aide pour comprendre ces enjeux.

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. *Cela clarifie leurs droits et les devoirs dans les domaines de leur vie quotidienne. La dispense des formations dans de multiples langues permet l'accès à ces informations de manière rapide.*

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 auprès de tous les groupes de D&d (voir infra) les bénéficiaires confirment que le contenu leur a été très utile et leur a permis de comprendre les thématiques abordées. Soient 81% des personnes ont donné la note maximale d'appréciation sur le contenu.

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 …

En 2021, la dispense des modules de droits et devoirs a permis également de diminuer l'attente des bénéficiaires pour un module. En effet, avec les mesures sanitaires le nombres de personnes par modules a été très restreint cependant avec la visioconférence nous avons pu accueillir davantage de participants dans les groupes et ainsi en faire profiter plus de personne et plus rapidement. L'augmentation du nombre de salle de notre bureau d'accueil nous également permis d'augmenter le nombre de modules.

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.rice 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.

En fonction du niveau de français des participants, mais également de leur situation socioprofessionnelle, le formateur.rice veille à adapter le contenu des modules, notamment en :

- *approfondissant certaines thématiques plus que d'autres ;*
- *proposant plus d'animations au détriment d'un contenu purement théorique qui serait inaccessible au groupe ;*
- *privilégier des activités en binôme ou en sous-groupe en veillant à équilibrer le niveau de français pour que certains participants soient un support pour les autres ;*
- *adaptant l'exploitation des supports. À titre d'exemple, certaines vidéos se prêtent à être diffusées sans le son grâce à la richesse du visuel qu'elles offrent, visionner*

uniquement un extrait, séquencer la vidéo, etc. Par ailleurs, Actiris proposent des vidéos relatives à l'accompagnement des nouveaux arrivants dans une large panoplies de langues.

Dans le futur, nous prévoyons de créer des modules spécifiques pour les personnes infra-scolarisée 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 ?

En 2021, nous avons pu bénéficier de notre expérience et expertise de 2020 concernant la mise en place et l'organisation des modules en distanciel et en présentiel.

Ainsi, les efforts entrepris déjà en 2020 pour organiser ces modules avec la pandémie s'est poursuivi en 2021 ainsi nous avons pu anticiper et faire face à quelques difficultés. Cependant, l'actualité sanitaire très fluctuante nous a soumis à nouveau à certaines contraintes. Nous obligeant continuellement à se mettre à jour et de respecter à chaque fois les nouvelles mesures sanitaires. En effet, nous sommes avons dû nous adapter et adapter les modules en conséquence en tenant compte de l'évolution de l'épidémie et des décisions des CODECO et mesures sanitaires de la COCOF.

Nous avons aménagé les espaces en conséquence afin de veiller au respect des mesures sanitaires du moment : (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.. Ainsi, nous avons été confrontés à l'arrêts de certains modules en présentiel et au passage en distanciel.

Les autres difficultés ont consisté en la nécessité de poursuivre notre travail d'adaptation des 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.

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. Mais aussi de développer toute une nouvelle communication sur la vaccination.

En 2021 comme en 2020, 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 finalement un nombre moins important de bénéficiaires. Cependant cette limite avec le distanciel n'avait pas lieu et nous permis d'inscrire davantage de personnes plus rapidement.

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 difficiles à dispenser car cela nécessite plus de temps.

Enfin , au niveau des inscriptions, les modules en distanciel ont nécessité la poursuite des aménagements et impliqués 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, etc.

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.

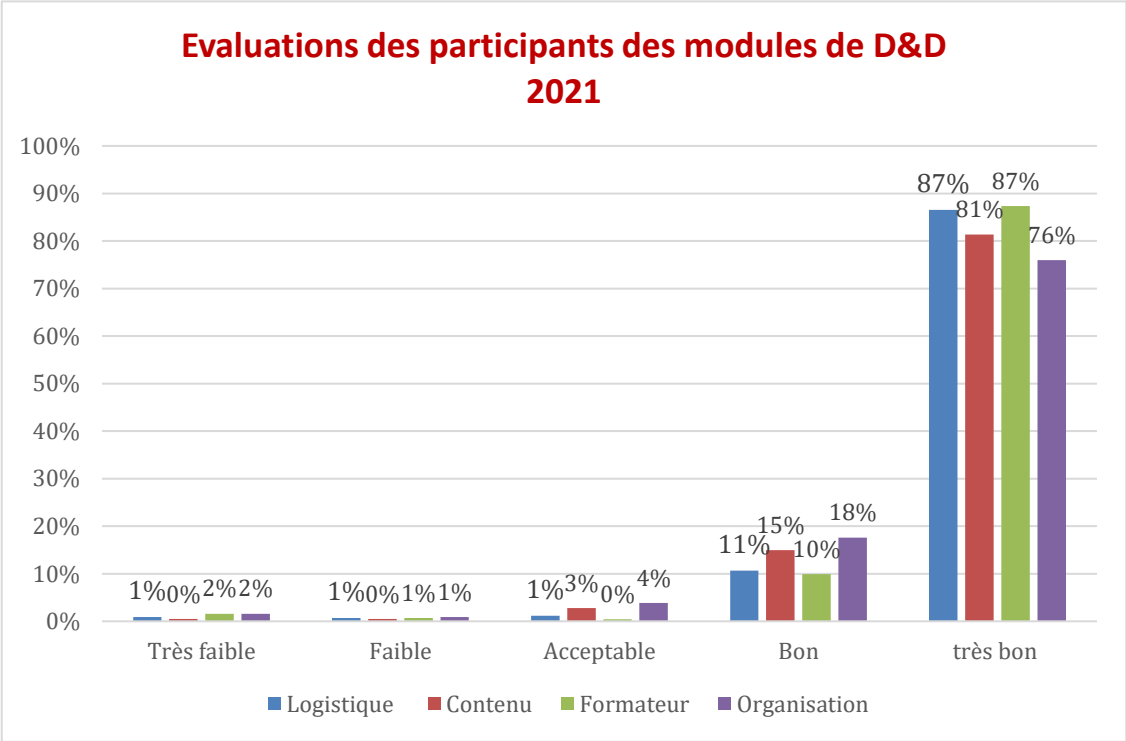
Ces évaluations très simples portent sur 4 grandes thématiques : la logistique, le contenu, le/la formateur.rice, et l'organisation pratique du module. Une gradation de note, allant de 1 à 5, est prévue ainsi que des possibilités de rajouter du contenu (question ouvertes) pour ceux qui le désireraient. 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.

En 2021, avec les modules en distanciel nous avons dû nous adapter et ainsi créer des évaluations sous forme de questionnaire Google Forms. Nous avons amélioré les formulaires crées en 2020. Ces formulaires étaient envoyés aux participants le dernier jour avec le syllabus.

Quelques retours non exhaustifs de ce qui ressort des différentes formations réalisées en



2021, toutes langues confondues :

- ***Au niveau logistique** (la salle, le mobilier, l'accueil, la visioconférence,…) **: 87% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5**)*

  - ⇨ *Très bon accueil, classe propre et très équipée-respect*
  - ⇨ *Très chouette. Une salle confortable avec un bon accueil (eau, café) à disposition*
  - ⇨ *Mon expérience avec la réunion zoom a été très étonnante, elle a rendu la formation beaucoup plus facile, surtout en cette période de pandémie avec les restrictions. La réunion zoom a été un outil utile.*
  - ⇨ *Excellente façon de présenter la conférence (sic visioconférence)*

  - ⇨ *Espace agréable et convivial*
  - ⇨ *Salle bien aérée, propre, lumineuse et confortable*
  - ⇨ *La connectivité était excellente. Aucun problème rencontré pendant la présentation. Cela a permis d'économiser beaucoup de temps et d'efforts pour tous. Nous devrions continuer et organiser davantage de cours en ligne de ce type.*

- ⇨ *Il a offert une bonne flexibilité et l'objectif de la formation n'a pas été affecté par la formation en ligne.*
- ⇨ *Très bien, la distance entre les chaises est bien car elle respectent les règles COVID.*
- ⇨

❖ ***Sur le contenu : 81% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)***

- ⇨ *Le contenu était bon et rempli de savoir*
- ⇨ *C'est très bien pour moi après la formation, j'ai connu les mêmes choses qui sont très importantes en Belgique et tous les objectifs ont été atteints.*
- ⇨ *Toutes les informations sont très utiles pour les nouveaux arrivants, elles leur permettent de connaître leurs droits et devoirs en Belgique.*
- ⇨ *Après la formation, je sais comment trouver un emploi et où trouver la même formation à Bruxelles, comment trouver un médecin quand je suis malade, comment trouver un moyen de transport, etc.....*
- ⇨ *La formation de citoyenneté sur les droits et les devoirs est très bonne pour les nouveaux arrivants en Belgique.*
- ⇨ *J'ai été très satisfait du contenu du cours. Il couvrait les aspects fondamentaux de l'intégration en Belgique. C'était très explicatif*
- ⇨ *Le contenu était très utile, en particulier les thèmes de la santé et du travail.*

❖ ***L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses …) : 76% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5 sur 5)***

- ⇨ *en général ça s'est bien passé, elle parvenait a bien nous répondre, l'ambiance était cool*
- ⇨ *Très instructif, je suis totalement satisfaite.*
- ⇨ *nous avons besoin de plus de pause*
- ⇨ *En présentiel les cours auraient été beaucoup mieux*
- ⇨ *très ponctuel tout très bien organisé*
- ⇨ *En général, le nombre d'heures, les dates et les pauses sont suffisants et en général, tout est clair et compréhensible,*
- ⇨ *Avec l'interprète moins d'infos ont été données (programme plus condensé).*
- ⇨ *Préférence pour des cours online; ce serait facile d'y participer.*
- ⇨ *Le seul problème est que nous devons demander des congés pour assister à ces cours. J'espère qu'ils ont été déclarés obligatoires par la loi. Nous devrions organiser ces cours d'anglais principalement le week-end, si possible. Merci encore pour votre soutien et votre aide :) Excellent travail ! Continuez comme*
- ⇨ *Merci beaucoup. Je sens que j'ai un fort soutien de la Belgique*
- ⇨ *J'étais très content de cette étape du parcours et j'ai hâte de passer au niveau suivant. très instructif. Merci*

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***[32] *pour l'année 2021*.

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 droit et devoirs, les difficultés sociales ou de santé éventuelles qu'ils rencontrent, etc.

La pandémie et les mesures adoptées en 2021 (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.

Cependant, 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. 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.

Le nombre d'entretiens est très variable en fonction du niveau de scolarité du bénéficiaire. Une personne non-alphabétisée demandera un accompagnement bien plus conséquent

[32] La tendance centrale (médiane) est de deux mois.

qu'une personne ayant un niveau d'études supérieurs lui permettant d'être assez rapidement autonome dans ses démarches administratives.

La maitrise de la langue française a également une influence sur la fréquence de l'accompagnement. En effet, pour les personnes ne maitrisant pas le français le nombres d'entretiens sera plus importants.

La fracture numérique au sein du public a également eu un impact au niveau du nombre d'entretien réalisé dans le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires. En effet, avec le COVID-19 et les rendez-vous en ligne, les accompagnateurs sociaux ont été fortement sollicités pour prendre les rendez-vous et entreprendre certaines démarche en ligne pour les bénéficiaires.

Par ailleurs, en 2020 avec le confinement, les mesures sanitaires à respecter, et parfois les pertes d'emplois, tous ces impacts se sont fait ressentir en 2021. En effet, les accompagnateurs sociaux ont été davantage sollicités pour régler des problématiques survenus à cause de la pandémie et faisant ressentir les effets en 2021. Par exemple, des indemnités de chômages pas encore perçus, des revenus RIS pas perçus également ou des titres de séjour non renouvelles. Ainsi dès le volet primaire ce genre de difficultés étaient énoncés. Cependant bon nombre de rendez-vous ont été orienté vers la permanence juridique permettant ainsi de décharger les travailleurs sociaux de certains suivis.

Enfin, durant les pics de l'épidémie, 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 ..).

Enfin grâce à la permanence juridique en interne, les rendez-vous de suivi pour des problématiques précises ont pu être reprises par le juriste, par conséquent, les travailleurs sociaux ont pu se décharger de ce type de rendez-vous. Le juriste ainsi donnés 56 permanences juridiques de juillet à décembre 2021.

E. Les Attestations

30. Combien d'attestations de fin de volet primaire ont été délivrées en 2021 ?

Le nombre d'attestations de volet primaire délivrées en 2021 est de 553, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre d'attestations de fin de volet primaire		
Sexe	**Effectif**	**Pourcentage**
Homme	246	44%
Femme	307	56%
Total	**553**	**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 »)[33] ;
- 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, …)

[33] 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 ».

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	246	8	136	0
Femmes	314	2	169	1
Total	**560**	**10**	**305**	**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 avant leurs signatures 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)

- ✓ Plus rarement, 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 apparaitre par la suite, pendant le volet secondaire ; dans ce cas, une nouvelle annexe à la convention est générée et remise au bénéficiaire.

Par ailleurs, ***après la signature de celles-ci****, les conventions ont dû être adaptées moyennant un avenant avant la délivrance de l'attestation de volet secondaire dans les cas suivants* .

a) Les bénéficiaires, inscrits initialement auprès d'un des opérateurs linguistiques du BAPA BXL, mais qui ensuite décident de suivre des cours hors BAPA (ex. cours de promotion sociale).

b) 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 ; nouveau bilan linguistique effectué suite à l'auto-apprentissage de la langue par le/la bénéficiaire)

c) En cas d'erreur d'appréciation des besoins linguistiques lors du bilan linguistique, un avenant a été nécessaire. Cette situation est assez rare.

d) Depuis l'entrée en vigueur du nouvel arrêté COCOF (juillet 2021) : pour les conventions signées avant le 1/07/2021, nous avons pu proposer la clôture du parcours d'accueil de certaines personnes peu alphabétisées ou ne maitrisant pas l'alphabet latin moyennant un avenant, si ils avaient atteint les compétences orales au niveau A1 du CECR. l'A2.. Il s'agissait de personnes peu alphabétisées qui ont rencontrés de grandes difficultés dans l'apprentissage du français ou qui avait déjà un niveau supérieur au A1 oral (mais pas encore A2) et qui ne souhaitait pas aller plus loin dans leurs apprentissages. Des appels téléphoniques ainsi qu'un envoi de courrier à chaque personne ont été faitafin de leur proposer cette mesure à ceux qui seraient intéressés. Certaines personnes ont décliné l'offre et se sont réinscrits dans des cours de français.

*Pour les conventions signées, **après le 01/07/2021**, nous avons dû adapter les conventions suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté modifiant COCOF. En effet, cette nouvelle règlementation prévoit que le parcours d'accueil prend fin soit au 31 décembre 2022, soit au 30 juin 2023 d'une part ; par ailleurs, la durée de l'accompagnement a été limité à maximum d'1 an et le niveau de compétence linguistique à atteindre pour les personnes peu alphabétisées ou ne maitrisant pas l'alphabet latin, a été revu au le niveau A1 dans les compétences orales (pour les personnes n'ayant pas le CEB), et au niveau A1 dans les 4 compétences pour les personnes alphabétisées dans un autre alphabet que l'alphabet latin et qui ne le maitrisent pas.*

33. Sur quels éléments portent les conventions signées :

	Nombre de conventions proposées	Pourcentage
Accompagnement individuel uniquement	**0**	0%
Formation linguistique uniquement	**2**	1%

Formation citoyenneté uniquement	**33**	11%
Orientation ISP uniquement	**0**	0%
Accompagnement individuel + Formation linguistique	**0**	0%
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté	**45**	15%
Accompagnement individuel + Orientation ISP	**0**	0%
Formation linguistique + Formation citoyenneté	**9**	3%
Formation linguistique + Orientation ISP	**0**	0%
Formation citoyenneté + Orientation ISP	**1**	0%
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté	**21**	7%
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Orientation ISP	**7**	2%
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté + Orientation ISP	**82**	27%
Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	**0**	0%
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	**102**	0%
Contenu non spécifié	**3**	1%
Total	**305**	**100%**

Contenu des conventions signées :

	Présent dans....conventions	Absent dans....conventions	Non spécifié	Total des conventions signées
Module citoyenneté	293	6	6	305
Formation linguistique	140	104	61	305
Accompagnement individuel	259	46		305
Orientation ISP	194	111		305

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, *santé et Virus COVID-19*. Les autres besoins (Vie de famille, logement,) 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.

Avec la pandémie et la digitalisation de nombreux services et administrations de nouvelles demandes d'accompagnements ont survenus. Notamment la demande de prise de rendez-vous en ligne auprès des administrations, les appels téléphoniques auprès des administrations et services divers. Les TS ont également dû faire face à une demande croissante de la part des bénéficiaires pour compléter des formulaires de diverses demandes en lignes. La fracture numérique de nos bénéficiaires s'est également fortement faite ressentir et nous avons par conséquent réalisé beaucoup d'accompagnement qui consistait en des envois de scans, des enregistrements en ligne, etc.

Enfin, les pertes de revenus à cause de la pandémie ont également joué un rôle important dans la demande d'accompagnement. En effet, de nombreux bénéficiaire ont sollicité leurs accompagnateurs sociaux pour résoudre des problèmes d'ordre financiers liés à des indemnités de chômages pas encore perçues ou erronés, des contacts avec des caisse de paiement et syndicats, des revenus RIS / ERIS pas encore perçus et des retards très importants auprès des mutuelles. Tous ces retards de paiements ont créé des situations sociales très éprouvantes pour les bénéficiaires mais aussi pour leurs accompagnateurs sociaux.

Les orientations étant impossible pour certains services (à cause de la pandémie), les TS ont dû communiquer avec tous ces services par mail et par téléphone, avec souvent des temps d'attente extrêmement longs et faire ainsi les intermédiaires entre les bénéficiaires et les services.

Ce contexte a créé beaucoup d'angoisse chez les bénéficiaires qui n'avaient pas de réponses des services divers et/ou qui ne pouvaient les recevoir. Les accompagnateurs sociaux du BAPA BXL ont été également sous pression de devoirs assurées des tâches plus nombreuses et diverses. Cependant, depuis juillet 2021, comme énoncé plus haut nous mis en place une permanence juridique permettant ainsi de décharger en grande partie les accompagnateurs sociaux de procédures longues et énergivores. Notre juriste a alors pris le relais pour le suivi de ces demandes est venu en renfort des accompagnateurs sociaux.

Par ailleurs, le manque d'activité a également révélé un grand isolement des bénéficiaires et une demande d'activités croissantes. Grâce aux activités mises en place par le BAPA BXL en parallèle du parcours (tables de conversation, atelier des femmes et ateliers informatiques, permanences juridiques), nous avons pu répondre de manière ciblée à certaines difficultés précitées (fracture numérique, isolement, …).

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 à 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 administrations 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

- *Prise de rendez-vous en ligne avec différents services suite à des retards dans les renouvellements des cartes de sejour*

- *Orientation vers la permanence juridique en interne*

✓ ***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*
- *Demande d'étalement pour les charges énergétiques suite à la hausse des prix et du confinement de 2020.*
- 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 connaitre 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 suite à la pandémie*
- *Introduction de demande auprès du CPAS (problèmes financiers des ménages bruxellois liés à la crise sanitaire*)
- *Introductions de plan de paiements suite à des retards de paiements de facture à cause de l'absence de revenus*
- *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*

✓ ***Études et formations :***

- Aide à la recherche et inscription à des formations linguistiques (en français au-delà de l'A2 et dans d'autres langues (ex. Promotion sociale, …) et aussi *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…)
- 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
- *Information et sensibilisation à la vaccination. Suivi des afctures suite aux contaminations de la COVID-19 aupres des hôpitaux et des mutuelles*
- *Orientation en interne auprès de la psychologue du Bapa BXL pour proposer un accompagnement psycho-social. La situation sanitaire et l'isolement qui en ont découlé ont également provoqué de nombreux besoins en matière de suivi psychologique et d'élargissement de son réseau social. Pour le volet psychologique, nous avons pu orienter de nombreux PA vers les séances psychologiques de notre collègue proposées dans le cadre du parcours*.

✓ ***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
- *Inscriptions aux tables de conversation organisées en collaboration avec Ciproc asbl*
- 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

35. Décrivez une situation vécue d'un accompagnement réussi

1. Présentation générale du profil de la bénéficiaire :

Mme est une jeune mère de 19 ans, isolée et vivant avec ses 3 enfants (5 ans, 3 ans et 6 mois). Réfugiée d'origine guinéenne, elle n'a jamais été scolarisée dans son pays. Lorsqu'elle est reconnue réfugiée, elle décide de s'installer en Wallonie, où ses droits sociaux lui revenaient, elle était entourée par des associations qui lui venaient en aide.

Mais en juin 2021, elle décide de s'établir à Bruxelles alors qu'elle est enceinte de son 3ème enfant. S'il ne lui a pas été trop pénible d'avoir un appartement, le reste de son établissement à la capitale fut un véritable calvaire. Son compagnon est sans-papiers. Finalement, Mr. s'en est allé sans laisser la moindre possibilité d'être joint, laissant Mme seule avec ses deux enfants en bas âge et enceinte.

Ne sachant ni lire ni écrire, elle fut orientée au BAPA BXL par des anciens bénéficiaires de notre institution. Partagée entre le transfert de son CPAS (où elle avait un statut d'étudiant dans une structure d'alphabétisation), le transfert de sa mutuelle et le suivi de sa grossesse à l'hôpital, Mme avait nécessairement besoin de nombreux types d'accompagnements différents sur sa situation sociale, économique, sa santé et ses enfants. En effet, la jeune bénéficiaire s'est retrouvée dans une situation socio-économique très difficile à gérer, d'autant plus que le fait d'être peu scolarisée a accentué des difficultés dans ses démarches et la compréhensions des courriers reçus. Malgré toutes ses difficultés et son état de santé, la jeune femme va se mobiliser avec son référent social afin d'entreprendre les différentes démarches nécessaire, se présenter aux associations où elle est orientée pour faire évoluer sa situation.

2-Les besoins mis en exergue par le BS et leurs impacts sur l'accompagnement

Le bilan social a mis en relief un certain nombre de situations préoccupantes et des besoins primaires auxquels il était urgent de répondre:

- Mme était en proie à un isolement total, son compagnon, étant parti l'abandonnant avec 2 enfants en bas âge et alors qu'elle est enceinte de son 3ème enfant.
- Mme manquait souvent de nourriture et de condiments de cuisine de première nécessité
- Elle ne bénéficiait d'aucune aide financière dans l'attente du transfert de son CPAS à Bruxelles
- Sans mutuelle en attendant la régularisation de sa situation à Bruxelles
- Des questions de scolarité et de crèche des enfants
- Ne sachant lire, elle devait apporter ses courriers et tous autres messages la concernant pour être lus et expliqués au BAPA bxl,
- Les formalités de la mise en ordre de ses allocations familiales (pour elle-même et les enfants)
- Elle devait être inscrite en DASPA mais sa grossesse ne lui a pas permis de suivre une scolarité sereine ainsi que ces deux enfants en bas âge

3- **Quelles sont les actions mises en place en vue de résoudre les problématiques de la personne :**
Face à tant de problématiques suscitant tant de soucis à la fois, nous avons dans un premier temps régler la question des besoins primaires : l'alimentation, les revenus, les allocations, de biens matériels de première nécessité :

- **Situation professionnelle et financière** : un accompagnement a été nécessaire pour son revenus du CPAS. Pour le transfert de son CPAS et de sa Mutuelle sur Bruxelles, nous avons travaillé en étroite synergie avec l'asbl PH ((Service social Post-hébergement) en Wallonie. L'accompagnateur social référent a été chargé de faire le suivi du transfert auprès du CPAS de Bruxelles et auprès de l'assistance sociale pour diverses demandes telles que notamment un réquisitoire.
- **Santé et accès aux soins** : Transfert de sa mutuelle de Wallonie à Bruxelles + demande du statut Omnio + réquisitoire auprès du CPAS pour l'achat de médicaments pour les enfants et de lait maternel.
- **Logement** : inscriptions auprès des logements sociaux et AIS, introduction d'une demande d'allocation de logement par son référent.
- **Vie de famille** : Mme a été orientée auprès de CONVIVIAL où elle devait se ravitailler en vivres et en matériels de cuisine chaque semaine. Son statut de réfugiée a facilité cette démarche. Ainsi cette orientation lui a permis d'avoir quelques meubles, des colis alimentaires et autres matériels pour elle et ses enfants.
- **Vie de famille et réseau social** : Seule dans l'attente de son accouchement et pour l'aider à sortir de son isolément, nous l'avons mise en contact avec l'asbl LE PETIT VELO JAUNE. Cette association propose un accompagnement qui s'adresse principalement aux jeunes parents, issus de familles isolées et précarisées. L'accompagnements proposé par cette asbl s'est fait en collaboration avec le référent et la bénéficiaire qui a émis son accord pour se rendre à l'association. A l'heure actuelle, Mme bénéficie encore de l'accompagnement de cette association qui est un véritable soutien à la parentalité.
- **Plans de paiements** d'amendes contractées sur les réseaux de la SNCB et de la STIB : n'ayant pas de ressources financières suffisantes et sa situation auprès du CPAS n'étant pas réglé, Mme n'avait pas d'abonnement pour les transports publics elle a donc eu deux amendes à payer. Son référent social a donc pris contact avec les créanciers afin de faire des plans de paiement pour apurer cette dette.

- Remotivation et l'implication de Mme dans les démarches qui relevaient de ses possibilités : se déplacer, expliquer et exposer son point de vue sur certaines situations, apporter les courriers et les messages qu'elle voudrait qu'on lui explique, etc.

4-Ce qui permet d'affirmer que l'accompagnement a été une réussite

- La jeune femme s'est mobilisée dans toutes les démarches et les orientations. Elle a fait preuve d'une grande réactivité et implication face à toutes les difficultés qu'elle rencontraient, en se rendant aux différents rendez-vous pris par son référent et en s'impliquant dans chaque démarche à entreprendre.
- L'harmonie familiale retrouvée après son accouchement : elle s'épanouit aujourd'hui avec ses 3 enfants et prend plaisir à les entretenir.
- Peu isolée maintenant (aidée par des amis et LE PETIT VELO JAUNE), elle a réussi à élargir son réseau social qui lui a permis d'améliorer ses conditions de vie. En tant que jeune maman de 3 enfants en bas âge, elle était également en manque de ressources et repères et très épuisée. L'accompagnement du petit Vélo jaune lui a permis également de renforcer ses compétences et surtout la confiance en elle, avec pour objectif l'autonomie et la sécurité des enfants et de la famille.
- Avec le soutien et l'accompagnement de son référent au Bapa BXL, la situation socio-économique de Mme s'est améliorée et est à présent stabilisée même si elle vit encore dans la précarité. Mutuelles, CPAS et Allocation familiale, prime de naissance et autres droits sociaux sont en ordre. Son référent a introduit d'autres demandes complémentaires auprès du CPAS afin de subvenir aux besoins de cette famille monoparentale.

- Cette jeune femme a fait preuve d'une grande volonté mais aussi d'autonomie afin de faire évoluer sa situation sociale. D'un commun accord avec son référent, elle s'est rendue auprès de plusieurs associations qui ont pu à chaque fois répondre à certains de ses besoins. Toutes ces démarches entreprises lui ont fait retrouver une certaine autonomie par rapport à sa situation de départ. Son référent l'a accompagné et lui a chaque fois expliqué les démarches qu'ils entreprenaient afin qu'elle soit actrice de ces orientations et de ces changements. Sans son implication, sa situation socio-économique ne se serait pas aussi vite résolue. Malgré le fait qu'elle était peu scolarisée, elle a à chaque fois anticipé et apporter à son référent tous les courriers qu'elles recevaient. Elle a fait preuve d'une grande proactivité dans ses démarches également

- Dans quelques mois elle devra reprendre ses cours de français, stoppés à cause de sa grossesse et de la présence du nouveau-né. Son référent entreprendra alors les démarches nécessaires afin de trouver une crèche pour le bébé.
- Motivation et épanouissement de la jeune femme qui peut s'occuper paisiblement de ses enfants maintenant que sa situation socio-économique s'et améliorée.

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

1. **Présentation générale du profil du bénéficiaire :**

Monsieur Irakien d'une cinquantaine d'années, il ne parle pas le français (il est en alphabétisation module débutant), il a des problèmes de santé et des problèmes familiaux. Il a commencé son parcours en mars 2017 rencontrait de nombreuses difficultés au niveau de sa situation financière, sa vie de famille, de son logement, sa santé et accès aux soins … . Son référent l'a accompagné pour de nombreuses démarches. Cependant, Mr ne s'impliquait pas dans celles-ci. Il faisait preuve de mécontentement, n'était jamais satisfait alors que la situation sociale de Mr s'est amélioré grâce au travail de son référent.

Mr ne montrait aucune volonté à s'impliquer dans les démarches et souhaitait uniquement que son référent les entame et les fasse pour lui.

Cette situation a perduré et Mr ne faisait pas preuve de motivation pour suivre les cours de français. Durant toutes ces années, Mr a été inscrit maintes fois aux cours de Fr et en FOCI mais il ne se présentait jamais aux cours. L'acquisition de la langue lui permettrait d'entreprendre certaines démarches seul et de s'autonomiser par rapport à son fils, avec qui il rencontre des mésententes. En 2021, Mr n'a souhaité suivre aucun cours de français malgré les différentes propositions d'horaires et d'opérateurs de formations proposés.

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 :

- *Vie de famille : Mr était considéré comme isolé alors que son épouse était à sa charge, ce qu'il ignorait. Son référent l'a alors accompagné afin de faire traduire son acte de mariage légalement et ensuite de faire le nécessaire auprès des différentes administrations (Fisc, commune etc) . Mr a un enfant mineur non scolarisé, son référent l'a alors accompagné et orienté afin de trouver une école pour son fils en secondaire.*
- *Introduction d'une demande de reconnaissance de handicap auprès du PHARE par son référent social.*
- *Situations financières : Mr est endetté et fait face à de nombreuses factures impayées avec des indemnités de retard. Son référent a alors réussi à obtenir de nombreux plans de paiement et l'orienté vers notre juriste en interne afin que les pénalités dues aux retards puissent cesser.*
- *Logement : Mr vivait dans un logement insalubre infesté d'indésirables, le référent a alors fait le nécessaire auprès du CPAS (propriétaire du logement) afin de résoudre cette situation. Une demande d'allocation de relogement a été introduite par après.*
- *Mr a été inscrit en FOCI et en cours de français à plusieurs reprises mais n'a jamais été au cours. Les désinscriptions ont été multiples, Mr a suivi finalement 3 modules linguistique auprès de nos OL qu'il a réussi soit de l'alphabétisation oral débutant à l'oral A2 acquis*
- *Mr souffre de troubles de santé mentale, il a donc été orienté vers notre psychologue en interne qui le suit.*
- *Séjour : Mr a été accompagné pour son renouvellement de titre de séjour par son référent et notre juriste ainsi que pour l'introduction de la demande de nationalité (CGRA pour l'acte de naissance, reconnaissance handicap ..).*

Mr rencontre de nombreux soucis familiaux notamment avec ses enfants dont son fils qui l'accompagnait souvent auprès des administrations mais qui ne souhaite plus le faire. Mr souhaite être indépendant dans ses démarches sans l'aide de son fils. Nous lui avons proposé de poursuivre ses cours de français afin d'améliorer ses apprentissages mais il ne s'est pas présenté aux modules

malgré les multiples rappels. Par ailleurs, son état physique et psychologique ne lui permet pas de suivre des cours intensifs.

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 :

De nombreuses démarches administratives et accompagnements sociaux ont été mis en place par son référent, par notre juriste et notre psychologue. Pour pallier à son manque de connaissance de la langue française, son référent l'a motivé à s'inscrire dans des cours de français afin de devenir autonome dans ses démarches et l'ai orienté vers les séances psychologiques du BAPA. Mr était constamment en colère et insatisfaits quelques soient les démarches entreprises (cf. ci-dessus).

Les freins et les difficultés de l'accompagnement Mr ne faisait preuve d'aucune motivation ni implication dans son parcours. Il n''était jamais satisfait et se plaignait toujours de l'accompagnement proposé hors cet accompagnement a été très soutenu depuis plusieurs années. Malgré le suivi psycho-social mis en place, Mr n'était pas satisfait….

Le parcours lui a offert une possibilité de s'autonomiser, hors il ne souhaitait pas être impliqué dans les démarches mais souhaitait que son référent fasse tout à sa place …

L'accompagnement social mis en place par le référent durant toutes ces années a été très soutenu, difficile et très énergivore. Mr se présentait souvent sans rendez-vous et insistait pour être reçu. Mr rencontrait de nombreuses problématiques qui ont été résolues grâce au travail d'accompagnement de son référent essentiellement mais aussi de l'accompagnement pluridisciplinaire (juriste et psychologue) offert par notre BAPA .

Mais Mr manquait d'implication, de motivation pour les cours de Français. Il n'a pas réussi à terminer son cursus de français.

Face à ce manque d'implication et de respect des conditions de la conventions signés, son référent a proposé de clôturer le parcours, qu'il a accepté, Mr ayant atteint le niveau oral A1 dans toutes les compétences. Nous lui avons également trouvé un autre centre de santé mentale afin de le suivre dans ce besoin. La plupart des autres besoins et difficultés ont été réglées par le référent et le juriste. Mr a d'ailleurs introduit avec l'aide de notre juriste sa demande de nationalité belge.

Cette situation est vécue comme difficile par le référent qui s'est investi dans le dossier de Mr. Il a mis en place durant ces 5 dernières années un accompagnement de qualité, régulier et a fait preuve de beaucoup de patience malgré le manque d'implication de Mr. Pour son référent la poursuite des cours de français aurait amélioré l'autonomie de Mr mais ce dernier ne souhaitait pas les poursuivre.

L'accompagnement pluridisciplinaire offert par le Bapa BXL lui a aussi permis de prendre conscience que son parcours devait prendre fin.

C. Les formations citoyennes

(1) Introduction

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 et l'acquisition de nouvelles compétences. Pédagogie à distance, création d'outils en présentiel qui respectent les distanciations sociales 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.

Le travail d'adaptation, entamé en 2020, du contenu et des animations aux mesures sanitaires en vigueur (groupe réduit, port du masque, respect des distanciations sociales, circulation dans le bâtiment etc) s'est poursuivi. Ainsi les outils pédagogiques ont été repensés et adaptés aux mesure sanitaires (réajustements du nouveau power-point, suppression des jeux en sous-groupes, des supports papiers …). Ce sont pratiquement toutes les animations qui ont dû être refaçonnées. Ces nouveaux outils ont également eu un impact non négligeable sur le dynamisme et la cohésion des groupes en présentiel.

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 participé aux séances d'informations pertinentes sur le fonctionnement, les modalités d'inscriptions et les différents services offerts par Actiris. En formant nos formateurs au même titre que les accompagnateurs sociaux sur les différents services d'Actiris, nous veillons à ce que les 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 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).

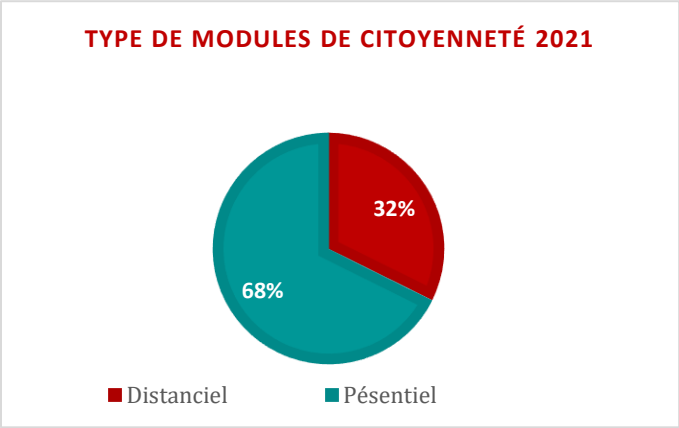
En 2021, nous avons multiplié le nombre de nos modules de formations grâce aux nouvelles salles de formations mise à notre disposition par la Ville de Bruxelles.

Par ailleurs, un nouveau module de FOCI spécifique pour les jeunes a été développé en collaboration avec Infor Jeunes, la Mission locale de la Ville de Bruxelles et Talent Switch asbl pour leur permettre d'une part de se rencontrer entre pairs mais aussi de bénéficier d'une réelle formation axée sur l'insertion socioprofessionnelle et centré sur les droits et les possibilités de formations spécifiques des jeunes.

Ce module a rencontré un vif succès auprès des participant.e.s. En outre, nous avons également finalisé notre formation avec un projet de collaboration avec le SIREAS asbl qui mettait l'accent sur les récits de vie et d'exil des participants. Au terme de ce module, une exposition a été réalisée afin de faire entendre la voix des primo-arrivants et de leurs difficultés rencontrées dans le pays d'accueil.

Enfin, un projet vidéo a vu également le jour en collaboration avec l'asbl Ecoculture afin de donner une meilleure visibilité du parcours de nos bénéficiaires, sous formes de capsules vidéos.

(2) Nos formations en quelques chiffres :



*Nous avons organisé au cours de l'année 2021, **33 modules de formation à la citoyenneté dans 4 langues différentes** à savoir : français, français facile (nouveauté 2021), arable classique et anglais, aussi bien en présentiel qu'en distanciel.*

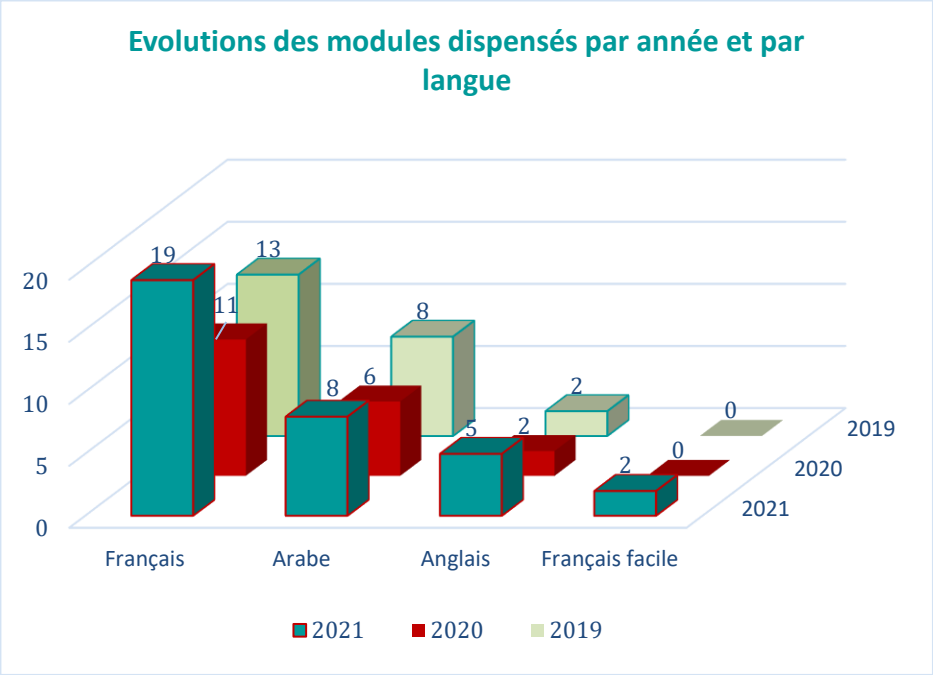
Notons l'augmentation considérable du nombre de formations à la citoyenneté par rapport aux années précédentes et ce pour plusieurs raisons. La première est la mise à disposition de nouveaux locaux et salles de formations par la Ville de Bruxelles et le logement bruxellois, situés respectivement à la rue du Meiboom et à la Rue de l'Épargne.

La seconde raison est l'engagement de nouveaux formateurs FOCI, qui ont dispensé davantage de modules en parallèle. Enfin, on recensera également la nouvelle collaboration avec la Maison de quartier Helmet.

En effet, cette année, nous avons établi une nouvelle collaboration pour la dispense des modules de citoyenneté en français facile avec la Maison de Quartier Helmet afin de rencontrer les besoins de certains bénéficiaires, tout en renforçant l'apprentissage du français.

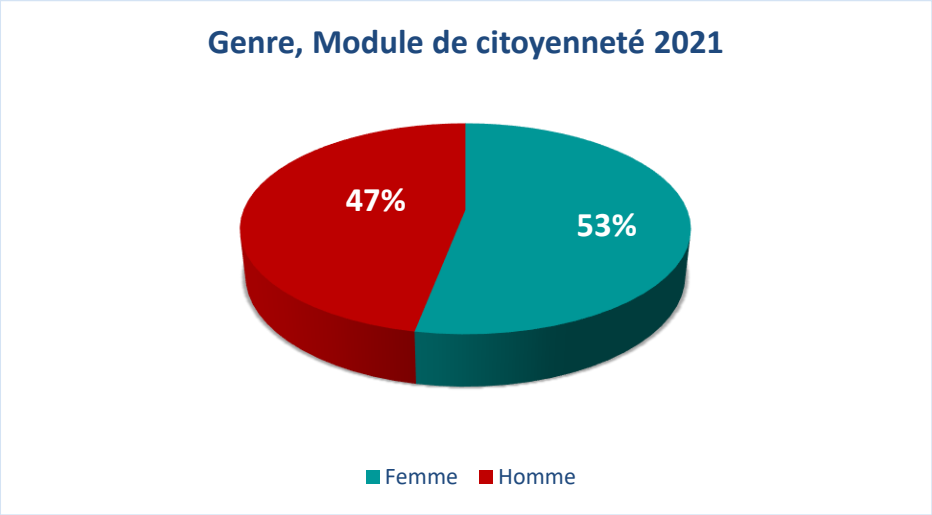
Ainsi, deux modules en français facile ont été dispensés.,. Au-delà de cette collaboration, nous déployons tous nos efforts en vue de développer ce type de module également en interne .

Par conséquent, l'évolution des modules dispensés est passé de 19 modules en 2020 à 33 modules en 2021, en témoigne le graphique ci-dessous.



La mixité des genres dans nos formations est un élément essentiel.. Nous veillons toujours à ce que les groupes puissent être mixtes et ce afin d'enrichir les échanges entre les participant.e.s et permettre à toutes et tous de s'y épanouir sereinement.

Nous avons obtenu en 2021 une répartition hommes/femmes dans les modules de citoyenneté ***53% de femmes pour 47% d'hommes****. Cette quasi-égalité confirme notre engagement vers la mixité de genre au sein des formations citoyennes.*



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 2021 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = un formateur extérieur (asbl ou indépendant)	Présentiel / Distanciel /Mixte	Horaires :jour ou décalé
Module 1	15	15	FR	A	Distanciel	jour
Module 2	16	16	FR	A	Distanciel	Jour
Module 3	15	13	FR	A	Distanciel	Jour
Module 4	14	14	FR	A	Distanciel	Jour
Module 5	16	15	FR	A	Distanciel	Jour
Module 6	8	8	FR	A	Présentiel	Jour
Module 7	11	11	FR	A	Présentiel	Jour
Module 8	11	10	FR	A	Présentiel	Jour
Module 9	10	10	FR	A	Présentiel	Jour
Module 10	10	10	FR	A	Présentiel	Jour
Module 11	12	12	FR	A	Présentiel	Jour
Module 12	14	14	FR	A	Présentiel	Décalé
Module 13	11	11	FR	A	Présentiel	Jour
Module 14	12	12	FR	A	Présentiel	Jour
Module 15	14	12	FR	A	Présentiel	Jour

Module 16	14	14	FR	A	Présentiel	Jour
Module 17	14	14	FR	A	Présentiel	Jour
Module 18	8	8	FR facile	B	Présentiel	Jour
Module 19	16	14	AR	A	Distanciel	Jour
Module 20	16	13	AR	A	Distanciel	Jour
Module 21	13	13	AR	A	Distanciel	Jour
Module 22	8	8	AR	A	Présentiel	Jour
Module 23	17	17	AR	**A**	Présentiel	Décalé
Module 24	17	14	AR	**A**	Présentiel	Jour
Module 25	16	16	AR	**A**	Présentiel	Jour
Module 26	20	17	AR	**B**	Présentiel	Jour
Module 27	14	14	ANG	**A**	Distanciel	Jour
Module 28	11	11	ANG	**A**	Distanciel	Jour
Module 29	12	12	ANG	**A**	Distanciel	Jour
Module 30	15	15	ANG	**A**	Distanciel	Jour
Module 31	16	16	ANG	**A**	Présentiel	Jour
Module 32	16	14	FR	**A**	Présentiel	Jour
Module 33	14	10	FR facile	**B**	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.

Ce travail d'ajustement s'est poursuivi en 2021 comme expliqué plus haut en ce qui concernait les modules de droits et devoirs. Nous avons continuellement amélioré et développé les outils des modules de citoyenneté pour le présentiel et le distanciel en tenant compte à chaque fois des mesures sanitaires.

Une des difficultés majeures de l'année 2021 est l'adaptation continuelle et les ajustements nécessaires pour respecter les mesures sanitaires en constante évolution avec les pics de la pandémie. Ainsi, des modules commencés en présentiel ont été interrompus pour passer en distanciel. Le nombres de personnes autorisées, le port du masque a fluctué constamment suivant l'évolution sanitaire du pays. Ces ajustement, nécessaires pour la sécurité et le bien-être de toutes et tous a cependant été très énergivore et éprouvante pour toute l'équipe.

En 2021, les mesures entreprises en 2020 se sont poursuivis. Ainsi, 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. *Lorsque la situation sanitaire l'a permis nous avons inversé cette tendance et le nombre de participants a pu être augmenté. L'agencement des salles de formations a ainsi été repensé afin d'accueillir davantage de monde et le planning des formations a été adapté 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 dans certains cas et d'autres cas a pu être augmenté. Même si un retour à la « normale » n'a jamais vraiment eu lieu.

Il a fallu également adapter les communications et panneaux d'affichages selon les évolutions des mesures et ce en plusieurs langues. Certaines mesures n'ont jamais disparus et se sont prolongées en 2021 : 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, … . Une nouvelle communication a également été réalisée sur la vaccination..

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. *Même si le travail avait déjà bien commencé en 2020. Cette année, le travail s'est poursuivi afin d'améliorer les outils ou/et les ajuster.* 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 *et un travail important d'actualisation a été réalisé en 2021.*

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 personnel etc. Ce passage a nécessité beaucoup d'énergie de la part de l'équipe de formations et de la coordination.

Afin d'améliorer nos outils pédagogiques et de les transposer au distanciel, nos formateurs ont suivi une formation auprès du STICS. L'objectif étant d'acquérir de nouvelles compétences telles que , création d'outil d'e-learning mais aussi la gestion d'un groupe avec la distanciation sociale. Pour aider l'équipe dans cette tâche, des moments d'échanges de bonnes pratiques entre formateurs en interne ont été organisés mais aussi avec le CBAI dans le cadre de la FOFOCI.

Une des nouveautés de 2021 qui s'est manifestée à la suite de la pandémie, est notre volonté de pallier à la fracture numérique et l'illectronisme qui touche des primo-arrivants. Pour ce faire, nous avons décidé en 2021 d'intégrer le numérique dans nos modules de formations à la Citoyenneté, à travers une initiation sous formes de petites d'animations sur des tablettes numériques mises à leur disposition. Ces tablettes, munies de claviers et d'une connexion internet, permettaient à chacun.e des participants de réaliser l'exercice avec le soutien du formateur. Ces animations ont rencontré un vif succès de la part du public. Cependant, malgré tous ces efforts, force est de constater que certains participants ne sont pas assez à l'aise avec les outils numériques. Certains participants n'avaient jamais utilisé de tablettes et leur utilisation lors des formations a été laborieuse. Cependant, ce type de difficultés engendre de la solidarité et collaboration entre les participants. En effet, assez naturellement, les personnes les plus à l'aise avec l'outil numérique venait en aide aux autres. Ces phénomènes améliorent la cohésion de groupe et crée un réel climat de confiance et de partage auxquels nous y sommes fortement attachés

D'autre part, pour d'autres bénéficiaires, la mise à disposition des tablettes et d'une connexion internet, leur a permis de se rendre compte de la facilité d'utilisation et de leur capacité à se mobiliser pour les utiliser, démystifiant par la même occasion le numérique pour ces personnes qui en étaient éloignées. Nous avons également mis en place une nouvelle collaboration avec TEFO asbl et EDUC& Form asbl, portant sur de l'initiation au numérique tout en améliorant les compétences écrites. Ces modules nous ont permis de faire le lien avec les modules de FOCI comme une réelle continuité !

L'objectif étant qu'ils puissent développer de nouvelles compétences, d'accéder aux dispositifs et informations existantes, de leur permettre d'effectuer certaines démarches administratives en ligne dans une société qui se digitalise de plus en plus et ainsi faciliter leur intégration administrative, économique et sociale. Tout cela dans l'objectif d'encourager leur autonomie, confiance en eux et leur épanouissement.

Malgré toutes ces adaptations, nous avons mis un point d'honneur, comme en 2020, à conserver nos collaborations avec les intervenants extérieurs que ce soit en présentiel réduit ou en visio-conférence. Nous avons poursuivi notre partenariat avec la Mission locale de la

Ville de Bruxelles, 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. Et Lorsque les Musées ont été fermés, nous avons organisés avec Alter Bruxelles et Arts et Publics des visites en extérieur des lieux emblématiques de l'Histoire de la Belgique.

Malgré leurs efforts, les formateurs éprouvent également des difficultés à maintenir l'attention des participants lors des modules en ligne. 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

Les modules de citoyenneté en présentiel ont été organisés soit en matinée, soit en après midi, en décalé mais aussi en intensif toute la journée de 9h30 à 15h30.

Cette année, nous avons souhaité innover et développer une nouvelle offre pour les jeunes primo-arrivants (18 – 25 ans) que nous accompagnons. Ainsi nous avons créé un module plus spécifique pour eux et qui répondent davantage à leurs besoins. Ce module, revenait sur les thématiques du décret mais avec un focus ISP. Pour ce faire nous avons collaboré avec Infor Jeunes de la Ville de Bruxelles, la Mission locale et Talent Switch asbl dont sa juriste spécialisée en droits des étrangers et en droits des jeunes. Durant ce module de plus de 50 heures, ils sont pu ainsi mieux comprendre les possibilités d'insertion sur le marché de l'emploi mais aussi bénéficier de séances de coaching et enfin avoir des notions plus poussées sur leurs droits et devoirs en tant que jeunes et toutes les possibilités de formations et d'emploi. Ce module étant d'autant plus nécessaire que les jeunes ont fortement souffert de l'isolement lors de la pandémie. Ainsi, ce module leur a permis de se retrouver entre paires et de constater qu'ils partageaient bien souvent les mêmes difficultés. Ce module a ainsi servi à les informés mais aussi créer du lien social.

Ce module a rencontré un vif succès, en témoigne les évaluations des participants. Suite à ce retour, nous souhaiterions réitérer cette expérience et développer d'autres modules similaires dans l'avenir. L'objectif poursuivi étant de répondre aux besoins spécifiques des jeunes primo-arrivants et de leurs donner des outils, des orientations mais aussi de faciliter leur insertion sur le marché de l'emploi et de la formation.

Par ailleurs, en 2021, nous avons également développé un projet artistique dans le cadre du module de citoyenneté avec l'asbl SIREAS. Ce projet permettait de mettre en exergue le parcours d'exil des participants. Tous ces récits de vie ont été utilisé par l'artiste lors d'une exposition et une pièce de théâtre. Un autre projet artistique avec l'asbl a débouché sur des capsules vidéos de témoignages de primo-arrivants sur leurs parcours et les difficultés rencontrées lors de leur établissement en Belgique avec Ecoculture asbl .

Enfin, nous avons participé dans le cadre des modules de citoyenneté à une enquête en ligne portées par l'asbl BRAVVO « Bruxelles, ma bulle » : qui portait sur un questionnaire public sur la polarisation et le bien-être à Bruxelles élaboré dans le cadre du projet européen Bridge. Cette enquête nous a permis de faire entendre à une autre échelle la voix des bénéficiaires que nous accompagnons et ainsi leur permettre de prendre part à une citoyenneté active.

Au niveau organisationnel de la formation, de manière générales les demies-journées des 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. *En 2021, quand la situation sanitaire le permettait Nous avons pu retourner avec nos groupes dans les musées, au Parlement Fédéral, chez Actiris dans la Tour Astro.*

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.

- ***Visite du Musée de la Migration*** *En 2021, nous avons commencé une nouvelle collaboration avec le Musée de la Migration avec les différents groupes de Foci. A cette occasion, les bénéficiaires partagent énormément sur leurs parcours d'exil également ce qui enrichit les échanges avec le groupe.*

- **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.

- L**a 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 organisée à la Chambre : les participants reçoivent un questionnaire par groupe de deux personnes auquel ils doivent répondre durant la visite. *Cette activité, interrompue en 2020, à cause des mesures sanitaire mais a pu reprendre en 2021. Nos groupes ont ainsi repris le chemin vers le Parlement Fédéral !*

- **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**
  - ⇨ Historique et évolution de la législation en matière de soins de santé : l'assurance soins de santé et indemnités
  - ⇨ 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
  - ⇨ L'historique, les missions des syndicats, la Concertation sociale, etc

- ⇨ **Intervention de la Mission locale** Cette animation s'est maintenue durant les séances en présentiel.

- **Le système éducatif en Belgique** :
  - ⇨ La guerre scolaire, la législation en matière d'obligation scolaire
  - ⇨ Les autorités compétentes à Bruxelles, les pouvoirs organisateurs officiels et libres en Fédération Wallonie-Bruxelles, les différents réseaux d'enseignement, l'enseignement (non) obligatoire
  - ⇨ 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 formations professionnelles, qualifiantes et continuées pour adultes.
  - ⇨ 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)

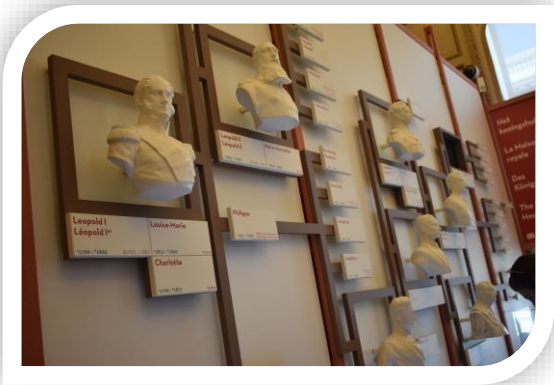
- **Visite à Actiris pour une séance** d'informations sur le fonctionnement et les offres de services d'Actiris

- 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.*** *Notre juriste intervient également directement dans les différents groupes sur les thématiques des cartes de séjour et du code de la Nationalité.*

- **Les législations en matière de logement** :
  - ⇨ Le Code bruxellois du 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

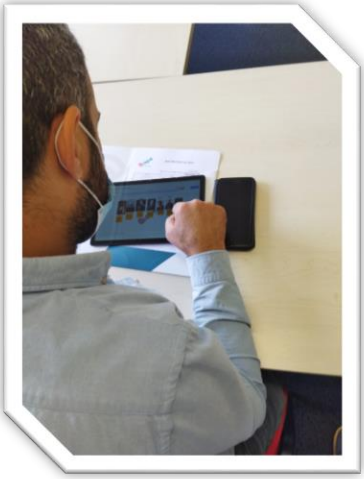
- **Visite guidée du musée BelVue** et du centre historique avec l'asbl Arts et Publics ou Alter Brussel en fin de formation. Cette visite est un excellent rappel pédagogique de toute la matière vue lors de la formation. Notre partenaire Alter Brussel permet des visites guidées dans d'autres langues par les pairs.



En effet, ce sont d'anciens primo-arrivants, formés, qui guident 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 et d'AlterBruxelles pour réaliser des visites à pied dans le centre historique de Bruxelles et de lieux emblématiques de la révolution belge. Nous n'avons malheureusement pas pu continuer ce partenariat après le passage en visioconférence.*

- ***En 2021, nous avons décidé d'introduire une initiation au numérique dans les modules de FOCI**. Durant ces modules de citoyenneté (en arabe et en français), nous avons mis à leur disposition, des tablettes numériques connectées afin qu'ils puissent faire des exercices en ligne et ce afin de les initier au numérique et d'améliorer leurs compétences. Ainsi plusieurs exercices en ligne ont été créés, telle qu'une ligne du temps sur l'histoire de la Belgique, une animation sur les migrations en Belgique, une animation sur les élections, et les partis politiques. Certaines animations de cohésion de groupe et de brises glace ont également été conçues et testées en formations. Si certaines personnes étaient tout à fait à l'aise avec les outils numériques, d'autres ont été en difficulté mais ont démontré une réelle envie de se perfectionner et d'apprendre. Ces animations n'ont pas pu être réalisées avec tous les groupes de Foci.*



- ***Projections de films et débats :** En 2021, nous avons pu assister à différentes projections de films sur la thématique en lien avec le parcours.*

- **Évaluation 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 connaitre 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.

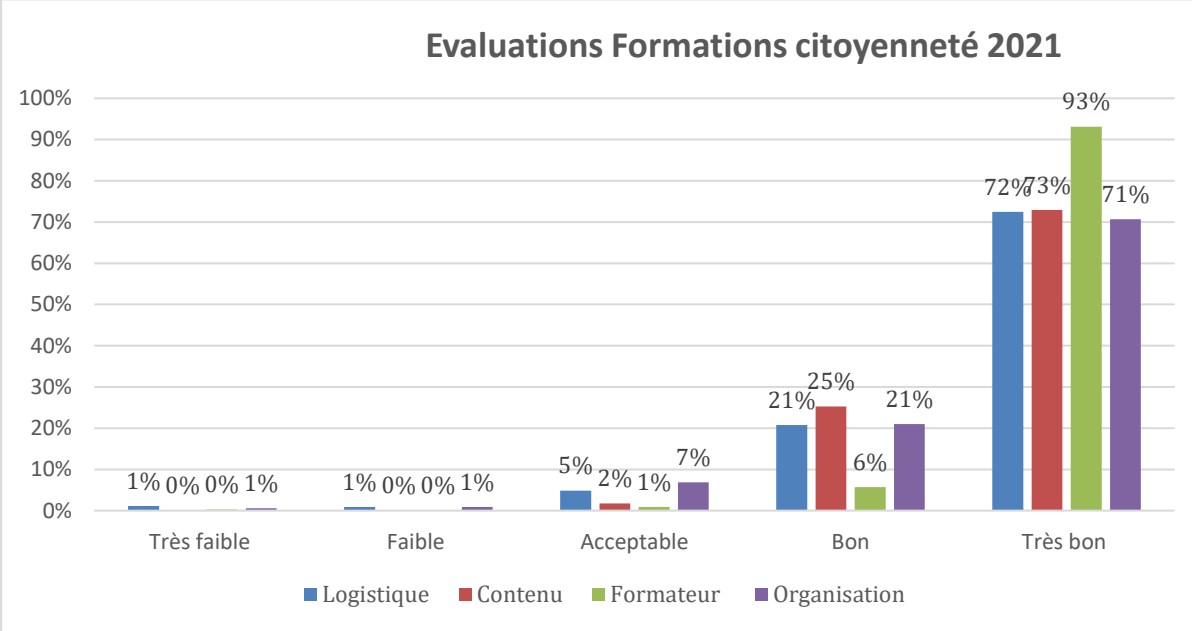
Analyses des retours et des évaluations :

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.

Nous avons réalisé ces évaluations aussi bien en présentiel qu'en distanciel. Pour cela un autre formulaire en ligne a été créé et envoyé aux participants ayant suivi le module en ligne. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de l'évaluation des formation citoyenneté en 2021.

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,) : 72% **des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5**)
  - *Parfois, la communication est interrompue et Internet peut être mauvais*
  - *J'aime,j'aime, j'aime la classe, tout le monde était gentil.*
  - *Tout le monde était gentil et l'hôte est une femme si douce et si gentille que je me suis bien amusé.*
  - *Parfois, nous avons été confrontés à des problèmes techniques et à l'absence de connexion.*
  - *Le café et le thé sont bons. La classe était propre et en ordre.*
  - *Distanciation sociale de 1.5m respectée*

- **Sur le contenu : 73% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5) et 98% ont estimé que le contenu était bon (4 sur 5) à très bon (cotation de 5 sur 5)**
  - *Le matériel était intéressant et utile. Je souhaite recevoir des diapositives / une présentation / un bref résumé avec des liens utiles après le cours.*

- ⇨ *Les sujets étaient très intéressants et j'ai atteint l'objectif. La formation couvre toutes les infos pour les personnes voulant devenir belge.*
- ⇨ *J'ai aimé tous les sujets autour de l'histoire.*
- ⇨ *Les sorties étaient excellentes et très éclairantes .*
- ⇨ *C'est bon si vous ajoutez plus sur les taxes/impôts et les avantages d'obtenir les permis de résidence et nationalité. Devrait être plus détaillé.*
- ⇨ *C'était très bien. Les informations reçues vont m'aider à m'intégrer en Belgique*
- ⇨ *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.*
- ⇨ *Les informations reçues en matière de règlement des dettes s'avèrent d'une grande utilité car on se retrouve parfois dans une situation d'endettement grave par ignorance des démarches, des mesures à prendre et des solutions existantes*
- ⇨ *Les informations données par le juriste du BAPA sur les titres de séjour et la demande de nationalité sont très pertinentes. Certains ignoraient, par exemple, qu'ils étaient en mesure de demander un titre de séjour permanent depuis un moment ce qui changerait considérablement leur situation*

❖ **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)**

- ⇨ *4 semaines, c'est un cours très long :) mais c'était très utile! Et il vaut mieux avoir 3 heures par jour que moins de jours mais des plus longs. Donc c'était bien organisé.*
- ⇨ *Tous ceux qui sont intervenus de l'extérieur ont aidé à mieux comprendre le fonctionnement du système social en Belgique. Le nombre d'heures, les données et la structure étaient bien organisés.*
- ⇨ *Il ne fait aucun doute que le BAPA offre des services remarquables aux nouveaux arrivants dans la ville. Un commentaire pourrait être que si les nouveaux arrivants reçoivent déjà ces informations sur la nationalité et la carte illimitée au début de l'intégration, les leçons peuvent leur éviter des erreurs comme le fait de quitter le pays pendant plus de 6 mois, les interruptions d'emploi, etc. qui deviennent des contraintes lors de la demande de résidence illimitée.*
- ⇨ *Vraiment, c'est une information incroyable et un très bon contact avec nous. Merci beaucoup parce que vous avez un grand cœur et un grand esprit pour nous écouter.*
- ⇨ *J'ai bien aimé le choix du jour de repos (mercredi) surtout pour les mamans.*
- ⇨ *La collaboration avec le CPAS était très intéressante, on voulait bien avoir des sorties en plus au lieu des jours avec le Siréas*

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 13h00 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. *Nos groupes sont très hétérogènes. En fonction du niveau linguistique des participants, de leur situation socioprofessionnelle et de leur niveau de scolarité, la durée de la FOCI peut paraître plus ou moins longue. Il va de soi que certaines personnes aient un rythme d'apprentissage plus lent et qu'elles aient davantage besoin d'un apprentissage en spirale.*

D*urant l'été, nous avons continué à organiser des formations à la citoyenneté dont certains modules en accéléré avec des horaires de 9h30 à 15h30 avec une pause d'une heure durant le temps de midi.*

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 et trois modules en après-midi.

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.

40. Avez-vous eu des difficultés à mettre en œuvre ces modules ? Si oui, lesquelles ?

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. *L'actualisation et l'ajustement du matériel pédagogique, les nouvelles compétences à acquérir lié au distanciel, sont autant d'adaptation qu'il a fallu faire. Cependant, nous étions déjà préparés à ce scénario contrairement à 2020. Même si les outils existaient, la dispense de formation en distanciel reste très énergivore et réduit la création de liens dans les groupes.*

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.

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 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.

En 2021, la plus grande difficulté a été de s'ajuster constamment aux mesures sanitaires et à l'évolutions de l'épidémie. De ce fait, nous avons été parfois contraints de stopper nos modules de formations en présentiel au profit du distanciel. Ainsi, 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. Par ailleurs, les programmes de formations ont également été modifiés et certaines visites annulées.

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 pu rencontrer nos formateurs. La visioconférence amène également de nouveaux défis en termes de dynamique de groupe. L'absence d'interaction directe crée des difficultés au 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. C*'est la raison pour laquelle, nous avons inscrits deux de nos formateurs à une formations auprès du STICS sur la digitalisation des formations mais aussi sur l'animation de groupe dans ce contexte particulier.*

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. Nous avons acquis des tablettes numériques afin de proposer de petites animations en cours de formations, pour initier nos bénéficiaires au numérique et démystifier cet outil.

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 lien 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 un 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.. Nous nous sommes donc restreints aux formations dans les langues maitrisées par nos formateurs (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. Cependant, nous déplorons encore quelques situations de réorientations des bénéficiaires sans que nous en soyons informées..

Parfois, nous avons rencontrés des problèmes à inscrire nos bénéficiaires dans les suites de la filière à cause du manque de places (fait indépendant des OL). Les groupes se restreignant parfois en cours d'année à cause des mesures, des ajustements, ayant pour effet que des personnes en attente de certains modules se sont accumulés.

E. Durée

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

Durée du volet secondaire (en mois)	2021	
	Moyenne	**Médiane**
Volet secondaire	22	20
Parcours global	28	28

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 réduit *, certaines personnes ont été peu enclines à suivre le parcours par peur du virus.* 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.

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.

Les besoins en accompagnement également dû à la pandémie qui a créé de nouveaux besoins a également allongé la durée du parcours d'accueil.

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

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.

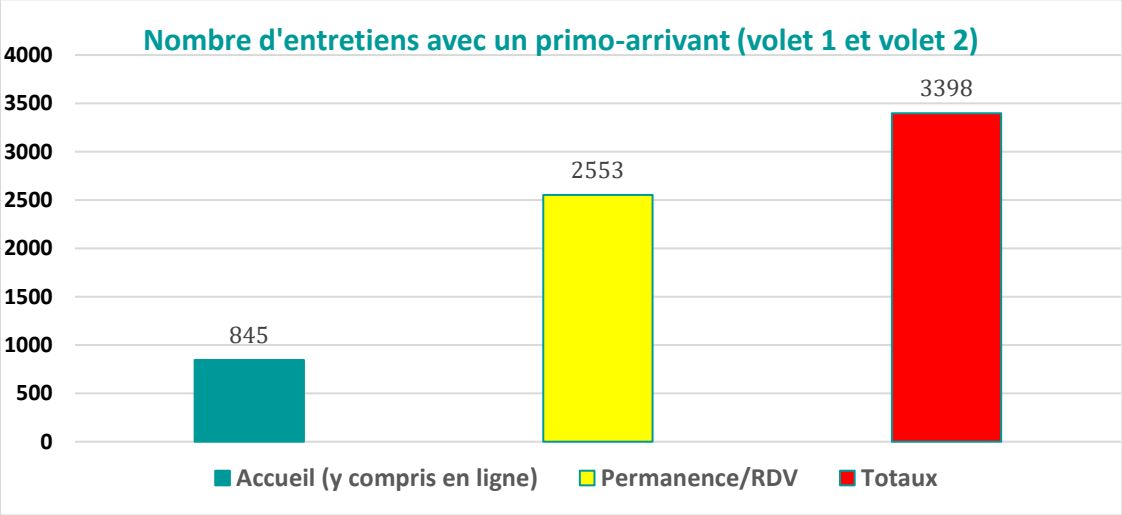
3. Volet secondaire à court terme

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 2021 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 primo-arrivant 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, zoom afin de garder le lien avec leurs bénéficiaires d'une part mais aussi de les informer sur les mesures sanitaires d'autre part.

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 ainsi que le présentiel afin de répondre aux urgences de nos bénéficiaires. Le télétravail a été organisé, lorsqu'il a été obligatoire, 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, … .

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. *Ainsi, la personne sera, si elle le souhaite, directement orientée vers notre psychologue (en interne) pour une prise en charge psychologique,mais aussi vers notre juriste afin de connaitre les possibilités et l'impact sur les titres de séjour. Un réel travail de collaboration entre les différents membres de l'équipe est mis sur place.*

- **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 géré avec difficultés. De nombreux retards s'accumulaient pour les dossiers laissant les primo-arrivants sans réponse et en tension. *C'est pourquoi, pour ces questions les accompagnateurs sociaux orientaient également vers notre permanence juridique afin de gérer ce type de demandes.*

- **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 des retards de paiement dans leurs loyers suite à la perte 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 ces cas une orientation a été faite vers notre psychologue et vers les ateliers de femmes que nous avons organisé*

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.

Pendant l'année, de nombreux services ont été fermés aux publics et 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 ou d'autres services publics et le bénéficiaire. Cette surcharge de travail non négligeable a également occasionné eu un impact sur nos travailleurs. En effet, durant cette période de pandémie ils ont été confrontés à des urgences sociales, des nombreuses nouvelles tâches administratives à accomplir. Les absences des collègues en quarantaine, malades du virus, fermeture des classes, etc ont eu un impact sur la réalisation des tâches quotidiennes.

F. Les attestations

44. Combien d'attestations de fin de volet secondaire ont été délivrées en 2021 ?

	Nombre d'attestation V2
Hommes	155 (44%)
Femmes	197 (56%)
Total	**352**

Par ailleurs, en plus des attestations de volet secondaire, qui clôturent définitivement le parcours d'accueil, nous délivrons également aux bénéficiaires 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) <u>Quant à l'accès au parcours :</u>

Pour rappel, **les conditions d'accès au parcours d'accueil** au regard de la définition du primo-arrivant[34] 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+, D (résident longue durée CE) 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 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.

Les mesures sanitaires et la peur de certaines personnes de se déplacer durant les périodes de pics de la pandémie. Ainsi lorsque l'épidémie a été à son apogée, entrainant des mesures sanitaires très strictes, une baisse des nouveaux accueils (inscriptions) s'est fait ressentir. A contrario, avec l'assouplissement des mesures et une diminution des seuilsde contamination, nous avons été fortement sollicités par le public pour différentes raisons.

[34] 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

b) <u>Quant au suivi du parcours :</u>

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

- ✓ Le *manque de disponibilité* des bénéficiaires (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*.
- ✓ Les le manque d'interprète dans certaines *langues(« rares »)*
- ✓ 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 aux 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 (ou 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 ou motif lié aux cours de français:** 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 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/ou 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, …)
  - *Le fait d'acquérir la nationalité belge en cours de parcours d'accueil*

- **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, et 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 ou nous informe qu'ils ne sont plus intéressé de suivre leur parcours.

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.

Pour les modules de droits et devoirs en visioconférences les deux opérateurs, le Setis et Bruxelles accueil, s'étaient également adapté à la visioconférences et les modules se sont passé sereinement. L'interprète se déplaçait au Bapa BXL ou prestait directement de chez lui en visio.

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 est bien compris 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 pour les modules dispensés en visioconférence car cela ne s'y prête pas pour ce genre de module.

Nous avons fait appel aux interprètes du SETIS qui ont été formés à la FOFOCI pour dispenser deux modules de citoyenneté en arabe classique.

Accompagnement individuel :

Les bénéficiaires sont souvent suivis par un accompagnateur avec lequel ils partagent une langue de contact commune ; dans le cas contraire, il 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, 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 »).

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 à une association communautaire.

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

*Nous avons formulé plus de **198 demandes d'interprétariat** dans 18 langues différentes, au cours de l'année 2020, soit une dépense totale de 11.831,30 **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
- *Difficulté rencontrés indépendamment des interprètes dans les visio des formations de DD. Cela demande plus de temps et de l'énergie.*

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 entretenons une bonne collaboration depuis plusieurs années avec VIA asbl et Convivial asbl. *Durant toute la période de la pandémie,* des rencontres/échanges entre les directions, les membres des équipes respectives (formateurs, etc),et entre *les coordinations ont été maintenues via des visioconférences afin de poursuivre les échanges d'expériences et de bonnes pratiques.* La collaboration porte également et 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 2021, 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 2021, nous avons intensifié les mutualisations des modules D&D entre les trois BAPA, notre association, 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*.

- 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. En *2021, les collaborations se sont intensifiées pour permettre aux participants inscrits dans une filière de pouvoir suivre toute sa formation auprès du même opérateur. Ainsi, grâce à cette priorité les bénéficiaires de tous les bapa confondus suivent un parcours linguistique plus cohérent.*

– **Formation « Citoyenneté »** : Echanges d'outils et de bonnes pratiques entre les formateurs des deux structures. Par ailleurs, les équipes de formateurs en FOCI[35] se rencontrent régulièrement en FOFOCI au CBAI, ce qui permet un échange d'expériences et de bonnes pratiques très utile.

– **Présentation commune du parcours d'accueil :** *malheureusement, en 2021, 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.*

[35] FOCI : formations à la citoyenneté ; FOFOCI : formation de formateurs à la citoyenneté

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.

Enfin, la préparation et l'opérationnalisation des nouveaux dispositifs règlementaires, à savoir d'une part, l'arrêté modifiant l'arrêté portant exécution du décret de la COCOF relatif au parcours d'accueil[36] *et d'autre part, le parcours d'accueil obligatoire COCOM, ont fait l'objet d'échanges et d'un travail collaboratif entre les trois BAPA.*

51. Quels sont les partenariats ou collaborations effectifs en 2021 (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 ? Ont-elles fait l'objet de conventions formalisées ? Précisez si certains de ces partenariats ou collaborations ont été conclus en 2021

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 2021 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, la présentation de nos missions et du travail de terrain de notre Bureau d'accueil, etc.*

   Il s'agit entre autres de : la présentation des parcours d'accueil /d'intégration en Belgique organisé par le CERAIG , le CPAS de Bruxelles, Bruxelles-Formation, ; la Cellule Egalité des chances de la Ville de Bruxelles, , BRAVVO asbl, , Siréas, la Mission locale de la Ville de Bruxelles, Infor Jeunes, Hanane Anejoui, , OIM, Talent Switch asbl, etc.

b) En 2018, nous avions conclu une **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.

[36] *Arrêté 2021/1008 du 24 juin 2021 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale (entré en vigueur en partie au 1/07/21)*

Au cours de l'année 2021, le Comité 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 aux formations à la citoyenneté; échanges et rencontre entre les équipes (Actiris, BAPA BXL, Maison des Enfants d'Actiris) pour fluidifier la collaboration, améliorer l'orientation des primo-arrivants et leur insertion sur le marché du travail, etc.

c) *Participation à la **plateforme régionale d'insertion professionnelle pour primo-arrivant**s en collaboration avec l'OIM, Actiris et les associations actives avec un public de primo-arrivants. Durant l'année 2021, nous avons participé à de nombreuses réunions en présentiel et en visioconférence afin de mettre au point cette plateforme régionale. L'objectif de cette plateforme est notamment de mieux connaitre les missions et l'offre à Bruxelles pour le public de primo-arrivants d'une part et d'autre part, de pouvoir échanger dans des comités spécifiques des bonnes pratiques, de formuler des recommandations, de développer des synergies et collaboration en vue de faciliter l'insertion socio-professionnelle des primo-arrivants.*

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 2021 mais poursuite de 2022 car le projet a été interrompu à cause du confinement)*
- Infor Jeune *: droits des jeunes, formations, jobs étudiants, etc (nouveau en 2021)*
*- **Musée de la Migration :** visite avec les groupes de citoyenneté du musée(nouveau en 2021)*
*- **Talent Switch asbl :** droits des jeunes en matière de droits social, du travail et d'allocations d'études (nouveau en 2021) dans le cadre du module FOCI, axé ISP à destination des jeunes*

e) *Par ailleurs, BAPA BXL a collaboré activement à plusieurs projets (in)formels en 2021:*

- Siréas *: projet artistique*

- Brulocalis[37] en coopération avec le CCRE[38]: projet de mentoring « IncluCities » *visant à améliorer l'intégration des ressortissants des pays tiers dans les villes Européenne*

[37]; https://inclucities.eu

[38] Conseil des Communes et des Régions d'Europe (CCRE)

suite à la sélection de la Ville de Bruxelles en tant que ville Mentor, associée à la ville française de Saint-Jean-De-la-Ruelle («SJDLR », ville mentee).

Le programme de mentorat permettra à la ville française de SJDLR de conduire une évaluation stratégique des besoins des personnes migrantes en vue de de développer une réponse appropriée, sensible au genre, avec l'objectif d'améliorer l'accueil, l'accès aux services de base et l'inclusion des primo-arrivant.e.s.

A l'occasion de la visite d'Etudes qui s'est déroulée fin novembre, la Ville de Bruxelles, son CPAS, notre Bureau d'accueil et plusieurs partenaires associatifs, nous avons partagé notre expérience, nos bonnes pratiques, nos projets avec les partenaires français en matière d'accueil, de participation à la vie locale, des personnes primo-arrivantes/migrantes, avec une attention portée sur la dimension genrée de nos actions.

- Collaboration dans le cadre de la réalisation de ***l'enquête/l'étude d'impact sur le parcours d'accueil*** *auprès des personnes primo-arrivantes ayant quitté ou terminé le parcours d'accueil du CRACS/CBAI (participation au Comité d'accompagnement du projet, co-création du formulaire d'enquête, prise de contact avec les bénéficiaires pour demander leur consentement à être contacté par le CRACs, etc).*

*- Collaboration avec BRAVVO asbl, le service prévention de la ville de Bruxelles, visant à favoriser la participation active des primo-arrivants dans l'*enquête « Bruxelles, ma bulle »[39].

f) ***Collaboration avec le Logement Bruxellois et avec le service Jeunesse de la Ville*** *de Bruxelles (dans le cadre de Conventions de mise à disposition de nouveaux locaux).*

g) Pendant toute l'année 2021, plusieurs réunions des groupes de travail mis en place par les services du Collège réuni de la COCOM[40] ont été organisés, dans le cadre d'une opérationalisation du cadre règlementaire[41] relatif au ***parcours d'accueil obligatoire****, auxquels notre Bureau d'accueil a participé activement.*

Les échanges constructifs ont porté sur la finalisation d'un processus clair et uniforme du parcours d'accueil, applicable par les différents acteurs de la Région, l'élaboration de documents types et d'une brochure d'information pour les primo-arrivants, le lancement d'un chantier relatif au développement d'un outil informatique au niveau régional, le

[39] Enquête visant à cerner les phénomènes de polarisation et le bien-être à Bruxelles

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

[41] 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.

développement du contenu d'un site internet régional ; des questions techniques ou opérationnelles ; etc.

h) ***Collaboration avec Casa Légal asbl** : Casa Legal asbl, première asbl d'avocates spécialisées notamment en droit des étrangers, en droit familial. Cette collaboration prévoyait une permanence juridique téléphonique un mardi par mois à destination des travailleurs sociaux, afin d'avoir un premier conseil juridique pour mieux orienter et répondre aux problématiques des bénéficiaires du parcours d'accueil.*

i) ***Collaboration avec CIPROC asbl** : réalisation de tables de conversation à destination de nos bénéficiaires afin d'améliorer leur pratique du français.*

j) ***Collaboration avec TEFO asbl** : organisation d'uneformation de remise à niveau, préparatoire à l'entrée en formation qualifiante (renforcement à l'écrit pour les personnes en alphabétisation et initiation au numérique).*

k) ***Collaboration avec EDUC & Form asbl** : organisation d'un module d'initiation au numérique et à l'utilisation de la tablette numérique*

l) ***Collaboration avec Ecoculture asbl** : réalisation de capsules vidéos de témoignages de nos bénéficiaires.*

m) ***Collaboration la Maison de Quartier Helmet** : pour la dispense des modules de FOCI en français facile*

n) ***Collaboration avec IESID**: accueil et suivi d'une stagiaire en bachelier assistante sociale*

o) ***Collaboration avec Bruxelles Formation :** mise en place du Prim'Test*

p) Autres collaborations : nos pouvoirs subsidiant (Ville de Bruxelles et ses services, la 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 ; etc.

VI. Moyens, ressources et besoins

A. L'équipe

52. Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2021

Fonction	Diplôme*	Langues parlées (en plus du FR)
Directeur	Licence en droit, Master complémentaire en DH	EN, NL, Farsi
Directrice adjointe	Master en sciences politiques, orientation relations internationales	EN, Arabe maghrébin
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,
Travailleur social	Bachelier éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif	EN, NL, Berbere maghrébin
Travailleur social	Licence Ingénieur commercial	EN, NL, Esp
Travailleur social/Formateur	Licence en communication appliquée, spécialisation animation socioculturelle et éducation permanente	EN, NL
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Bambara/Malinké (Côte Ivoire)
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Albanais
Travailleur social	Bachelier assistant social	EN, Russe
Travailleur social	Bachelier Information et communication ; Master en science	Luxembourgeois, All, EN, NL
Travailleur social	Bachelier en comptabilité	EN, Arabe Maghrébin/classique
Formateur	Bachelier en littératures (spécialité traduction en langue anglaise)	AR classique/oriental, EN
Formateur	Bachelier en sociologie et anthropologie ; master en ingénieries et actions sociales	EN
Psychologue	Master en sciences psychologiques	EN, IT, ESP
Travailleur social	*Bachelier en sciences psychologiques et de l'éducation ; Master en sciences psychologiques*	*EN, ES*
Travailleur social	*Bachelier assistante sociale*	*ESP, AR, EN*
Formateur	*Licence en droit ; certificat d'aptitude d'animateurs en milieu multiculturel;*	*ESP, EN*
Formateur	*Master en sciences de gestion ; certificat en didactique du FLE*	*AR, EN*
Juriste	*Licence de droit et sciences politiques, Master droit international*	*EN, ES*
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 2021, elle était composée de quatorze femmes et de six hommes, qui parlent ensemble plus d'une quinzaine de langues et dialectes (Albanais, Anglais, Allemand, Arabe maghrébin et classique, Bamou, Berbère, Espagnol, Foulfoulde, Italien, Luxembourgeois, Malinke, Néerlandais, , Russe, Swahili, Moldave).

54. Quelles ont été les modifications en terme d'équipe au cours de l'année 2021 ?

Notre équipe a vécu plusieurs changements au cours de l'année 2021 : le départ de trois travailleurs sociaux, et l'engagement de deux nouvelles travailleuses sociales. Parallèlement, nous avons engagé deux formatrices qui nous ont rejointes en 2021.

Nous avons également procédé à l'engagement d'un juriste.

55. Citez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2021

Nom de la formation	**Opérateur**	**Objectifs**	**Nombre de participants et fonction des travailleurs de BAPA BXL ayants participé à la formation**
Parcours intégration et droits (4 modules))	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 ;; parcours d'intégration;	1 juriste) et 1 formateur
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
Cycle de formation en droit des étrangers (5 modules) + module actualité	ADDE	Introduction droit de séjour, regroupement familial ; la protection internationale ; travail et aide sociale ; DIP et nationalité ; le permis unique	2 travailleurs sociaux/1 formatrice
FOFOCI	CBAI	Séances thématiques d'information sur les thèmes de la citoyenneté	2 formateurs
Découvrir les photolanguages	Ecotopie	Comment proposer le photolanguage en formations	2 formateurs
Digi-Welcome	1.,2,3 Digit	Animer un atelier numérique	2 formateurs
La nationalité belge	Culture & Santé	Présentation du nouvel outil sur le code de nationalité et formation à son utilisation	4 formateurs
Digi Welcome	1,2,3 Digit	Présentation de la création d'un espace numérique pour les apprenants	1 formateur
Discutons vaccination	Culture et Santé	guide d'animation et d'information sur la vaccination contre la Covid-19 et les enjeux de santé et de société qu'elle soulève.	4 formateurs

FORMATION A DISTANCE - Préparer et animer des séquences pédagogiques	STICS	Décrire le cadre d'une formation, Définir et rédiger des objectifs pédagogiques , Sélectionner des méthodes pédagogiques en cohérence , Concevoir des actions de formation grâce à l'utilisation d'outils appropriés, Utiliser des techniques pour gérer le groupe de participants, susciter et maintenir leur intérêt , Situer les savoirs, savoir-faire et savoirs comportementaux de référence qui fondent la légitimité du formateur	2 formateurs
Supervision	Hanane Anejoui	Supervision de l'équipe des travailleurs sociaux	Tous Travailleurs sociaux
Formation gestion de projet	Ligue de l'Enseignement	Les 10 outils de base de la gestion de projet	1 direction
Formation Prodas « Vivre et faire vivre »	Centre régional du libre examen		1 travailleuse sociale
Procédure d'équivalence de diplôme pour les publics réfugiés	CIRE		2 travailleuses sociales
Formation REF	Centrale Emploi VBX	Découvrir les étapes du parcours ISP, appréhender les acteurs clés liés à l'emploi à BXL	2 travailleuses sociales
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)
Séance d'informations	Actiris	La garantie solution pour tous, les différents services et les nouveaux projets d'Actiris.	Tous Travailleurs sociaux
En raison de la crise du coronavirus, une ou plusieurs formations initialement planifiées ont été annulées			

B. Le budget, les ressources

56. En 2021, 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 2021, 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 ont permis notamment de mettre en œuvre de nouvelles activités et projets, La mise à disposition de nouveaux locaux depuis la fin 2020 a eu pour effet d'augmenter notre offre de formations à la citoyenneté, et de répondre aux besoins spécifiques des primo-arrivants (ex. permanence juridique, soutien psychologique, ateliers de parole, tables de conversation, insertion socioprofessionnelle, workshops, initiation au numérique, etc). Les mesures sanitaires liées à 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 2021 : 10.000 €	Fonctionnement
FIPI (Cocof)	Subside 2021 : 3.500 €	Achat matériel pédagogique : tablettes
Ville de Bruxelles	Mise à disposition de locaux	Formations/ateliers, bureaux
Ville de Bruxelles	Subvention 2020/2021 : 238.471,42 €	Projet (soutien psychologique, juridique, tables conversation, ISP, ateliers/formations, etc), frais personnel, etc)
Logement Bruxellois	Mise à disposition de locaux	Formations/ateliers
Fondation Roi Baudouin	12.000 €	Formation numérique /Tablettes

57. Présentez un tableau **succinct** des frais engagés en 2021, 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, pécules de vacances, abonnements sociaux, assurances et médecine du travail	Personnel direction (2 p) Personnel d'administration (2 ETP)	240.816,28 euros	819.315,22 euros
	Accompagnateurs sociaux (13p)[42]	573.004,22 euros	
	Formateurs citoyenneté (quote-part des frais) (4 p)	114.147,27 euros	
Frais de fonctionnement (estimation)			**TOTAUX**
Location et charges locatives		193.645,87 euros	238.487, 01 euros
Frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, taxes, etc.)		15438,45 euros	
Frais de promotion et publication		1590,49 euros	1590,49 euros
Frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et		euros	86 .013,98 euros

[42] Montant diminué de la quote-part des frais de formateurs citoyenneté

informatique, téléphone, frais postaux, secrétariat social, …			
Autres frais de fonctionnement	Sous-traitance et honoraires ; interprétariat, formations sous-traitées, etc. …	euros	55. 436,43 euros
Investissements cumulés (2016-2021)	Mobilier de bureau, matériel IT, …		18.354,49 euros
Impôts et taxes, charges		euros	46.990, 48 euros

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

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 (droits et devoirs, 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 (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.
- Organisation des visites, fixation des dates d'interventions /animations des partenaires externes, etc.

Avec les adaptations, tout au long de l'année 2021, des mesures sanitaires et des exigences y liées, ce travail s'est encore accentué.

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) prévue en 2022 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. *Cependant, cette difficulté a été prise en considération dans le cadre de la modification du cadre règlementaire COCOF et qui entrera en vigueur en 2023.*

Le nouvel arrêté COCOF, entré en vigueur en 2021, a nécessité également tout un travail administratif et logistique : création et rédaction d'avenants, adaptations des conventions d'accueil, reprise de contact avec des bénéficiaires pour les informer du nouveau cadre règlementaire et adaptation de leur parcours de formations/d'accueil, monitoring des dossiers compte tenu des nouveaux délais de fin des parcours d'accueil (décembre 2022 et juin 2023), etc.

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 au second semestre), nous souhaiterions poursuivre les aménagements de **nos locaux** (par exemple au niveau informatique, avec une connexion internet plus performante). Pour se faire, il est

nécessaire de pouvoir aménager nos locaux, l'équipement téléphonique doit également être élargi, en lien avec les nouveaux locaux.

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.! Nous devons dès lors 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'où la nécessité de développer ce type de projet et de l'inscrire dans le long terme! 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 2021 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. *Le nouveau cadre règlementaire apporte une réponse à ces questions. Il sera nécessaire d'évaluer ces règles et leur implication sur le travail quotidien*. 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, il est nécessaire 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 2022

L'année 2021 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 2022 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 public croissant et plus diversifié, 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 2022, 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);

- Poursuivre l'augmentation de l'offre de formations à la citoyenneté (volume, horaire, nouvelles langues), et le renforcement de l'équipe des formateurs, développer des outils adaptés aux profils diversifiés des bénéficiaires (ex. primo-arrivants infra scolarisé), et développer de nouvelles collaborations ;
- *Monitorer la mise en œuvre du nouvel arrêté[43] modifiant la règlementation sur le parcours d'accueil (COCOF);*

- *Mettre en œuvre la nouvelle règlementation relative à l'entrée en vigueur de l'obligation de suivi d'un parcours d'accueil (COCOM) à Bruxelles ; développer des nouvelles synergies avec les autres parties prenantes, adapter les procédures internes et les outils de*

[43] Arrêté 2021/1008 du 24 juin 2021 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale (entré en vigueur en partie au 1/07/21)

travail ;

- Organiser/développer des activités, groupes de parole, workshops thématiques pour rencontrer les besoins spécifiques des bénéficiaires (ex. ateliers de parole pour femmes, workshop sur le séjour et la nationalité, , 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 ;

- *Poursuivre notre permanence juridique interne, et le développement d'outils afin d'assurer une prise en charge, une résolution plus rapide des problématiques sociojuridiques (ex. regroupement familial) et une meilleure compréhension des questions juridiques d'actualités ;*

- Développer des projets de soutien scolaire et de remédiation spécifiques pour les enfants primo-arrivants ;

- Soutenir le personnel, favoriser la formation continue du personnel sur des thématiques spécifiques (ex. santé mentale, matière sociojuridiques, le parcours d'accueil obligatoire COCOM, 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 connaitre 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, qui a fait preuve de professionnalisme et d'engagement, nos partenaires qui font aussi un travail remarquable, nos pouvoirs subsidiant, ainsi que toutes celles et ceux qui nous ont permis d'accomplir nos missions et nos nouveaux projets tout au long de l'année.