

Remarque générale :

- Le CRACs enverra les tableaux avec les catégories (nationalités, statuts, etc.) triés par ordre alphabétique
- Pour les questions redondantes d'une année à l'autre, il a été convenu que les BAPA pouvaient « copier-coller » et mettre les changements intervenus en évidence (gras, etc.)

Rappel

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.

Décret – Art. 21. Le Centre Régional d'Appui à la Cohésion Sociale, sur base notamment des rapports annuels visés à l'article 12 du présent décret, fait rapport annuellement au Collège sur l'application du décret et lui propose éventuellement des orientations nouvelles pour cette politique. (...)

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 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente.

Il porte à tout le moins sur les éléments suivants :

- I. 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
- II. 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 œuvre de l'accompagnement
- III. 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 »

Arrêté d'exécution – Art. 29. Un appel à candidature est publié au Moniteur belge dans les deux mois de la publication de l'arrêté de programmation visé à l'article 9 du décret. L'appel à candidatures porte au minimum les indications suivantes :

...

3° les rapports d'activités des deux dernières années des bureaux d'accueil agréés, s'ils existent ;

...

Arrêté d'exécution – Art. 51. Un appel à candidature est publié au Moniteur belge pour couvrir les besoins de formations linguistiques à dispenser dans le cadre du volet secondaire du parcours d'accueil. L'appel à candidature porte au minimum les indications suivantes :

...

4° les rapports d'activités des deux dernières années des bureaux d'accueil agréés, s'ils existent ;

...

Arrêté CRAcs – Art. 5. L'appui (*apporté par le CRAcs*) consiste notamment en :

- La construction d'outils de recueil de données relatives aux bénéficiaires du parcours et aux actions mises en œuvre par le BAPA dans le cadre de ses volets primaires et secondaires
- L'établissement d'un modèle de rapport visé à l'article 12 du décret (...)

Bureau d'accueil pour primo-arrivants

BAPA Convivial

Rapport d'activités

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

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

Le contexte de mise en œuvre de vos missions en 2020

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

Le lundi 2 mars 2020, le BAPA Convivial recevait ses premiers bénéficiaires.

Deux semaines plus tard, le 17 mars, Sophie Wilmès annonçait un confinement généralisé pour la Belgique. Ces deux dates à elles seules donnent le ton de ce qu'a été l'année 2020 dans notre BAPA.

Lors du premier confinement, comme nous n'étions pas ouvert depuis longtemps, nous avons dû réorienter le travail de nos collaborateurs et nous nous sommes concentrés sur la construction d'un cadre de travail solide :

- Révision des modules de citoyenneté
- Recherche et formalisation de nouveaux partenariats
- Création de la formation Droit et Devoirs
- Nous avons aussi travaillé à construire nos cadres de travail et de référence (Mission et Approche du BAPA, ROI, modalités de collaboration des intervenants externes) et à les rendre lisibles pour l'extérieur.

De plus, le premier confinement a entraîné de sérieux retards dans nos travaux de réaménagement des locaux avec la gestion des risques financiers et juridiques qui s'en suivent.

Nous avons pu mesurer après ce premier confinement, la nécessité d'un service social de proximité qui soutienne nos bénéficiaires dans un contexte de digitalisation croissante. Nos locaux n'étant pas finalisés, nous avons dû faire preuve de créativité pour maintenir un accueil en présentiel de qualité pour nos bénéficiaires. Ainsi avons-nous installé l'entièreté de l'équipe BAPA dans notre bâtiment de formation afin de pouvoir accueillir du public. Cela a impliqué un réaménagement des différents locaux pour accueillir nos publics en individuel en toute confidentialité et en collectif en toute sécurité ainsi qu'un retard dans les recrutements car nous n'avions pas d'espaces disponibles pour accueillir davantage de public.

Enfin, le resserrement des normes sanitaires en fin d'été nous a obligés à annuler l'inauguration de notre BAPA qui devait être le point de départ de notre campagne de communication vers l'extérieur et à réorganiser le parcours en conséquence :

- Définition des services essentiels en présentiel (inscriptions, bilan social, bilan linguistique si opportun et situations de vulnérabilité particulière) et de leur implication en terme de présence physique
- Organisation du suivi en distanciel quand la situation et l'outillage numérique des bénéficiaires le permet
- Mise en œuvre de nos formations citoyennes et droits et devoirs en visioconférence avec accompagnement des bénéficiaires dans l'installation et l'utilisation de l'outil Zoom
- Création d'un outil pour organiser notre campagne de communication en digital.

Le principal impact de la crise COVID a bien sûr été une fréquentation de notre BAPA largement en dessous des prévisions car :

- Notre BAPA n'a pu enregistrer aucune inscription pendant le 1er confinement (car présentiel impossible et celui-ci est intervenu juste après notre démarrage)
- Nous n'avons pas pu organiser de campagne de communication aussi large et efficace que nous le souhaitions du fait de l'annulation de notre inauguration et de la difficulté d'atteindre tous les partenaires de façon numérique.
- Nous étions dans l'impossibilité de mettre en place le système de permanence qui permet un accès plus souple en terme d'inscription
- Et enfin dans un contexte où les consignes étaient de limiter les contacts au strict nécessaire, il nous semble que les primo-arrivants étaient moins enclins à commencer un parcours.

Les informations et analyses proposées dans ce rapport doivent donc être mise en contexte car au vu du nombre d'inscriptions, nous avons encore peu de recul.

En conclusion, l'ouverture du BAPA Convivial ne s'est pas du tout déroulée dans des conditions optimales. Cependant l'équipe peut se féliciter d'avoir :

- Achevé les travaux des locaux du BAPA dans un contexte difficile tout en gérant les risques financiers et juridiques
- Engagé et formé la quasi-totalité de l'équipe sociale
- Assurer la transition de notre équipe de formation vers les formations citoyennes BAPA

- Réussi à poser les fondations de notre BAPA aussi bien au niveau philosophique (mission-approche, modalité de collaboration) qu'opérationnel (organisation des différentes étapes, délivrance des attestations, conclusion de marché public etc.)
- Travaillé à la cohésion d'équipe et au sentiment d'appartenance de nos travailleurs et travailleuses

Adapté en continu ce mode de fonctionnement en construction aux évolutions sanitaires tout en maintenant une forme de cohérence pour notre personnel et les bénéficiaires.

Ainsi, malgré les nombreuses difficultés et incertitudes, le BAPA Convivial est aujourd'hui à flot, l'équipe a fait preuve de beaucoup d'inventivité et flexibilité pour continuer à être présente pour nos publics dans un contexte où les besoins sont nombreux comme vous pourrez le lire dans le rapport ci-dessous.

Le public à l'accueil du BAPA

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

	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
(Ancien) participant	1	1%	1	1%	2	1%
Administration communale	1	1%	1	1%	2	1%
Autre	11	14%	5	7%	16	11%
Bouche à oreille	28	35%	28	41%	56	38%
CPAS	4	5%	3	4%	7	5%
En interne	29	37%	25	37%	54	37%
Internet	2	3%	3	4%	5	3%
Sensibilisation par le BAPA	3	4%	2	3%	5	3%
Total	79	100%	68	100%	147	100%

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
(Volonté de mieux connaître la société d'accueil / Suivre un module Droits et Devoirs ou Citoyenneté	17	11

Obtenir l'accès à un cours de langue	4	3
Résoudre une problématique sociale particulière	0	1
Obtention de la nationalité	52	34
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	7	13
Exigence d'un CPAS	2	3
Recherche d'un emploi	1	2
Intérêt global pour le parcours	8	10
Autre	4	7
Total	95	84

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 :

Un certain nombre de personnes se sont présentées car elles souhaitent continuer leur parcours chez Convivial alors qu'elles étaient inscrites dans un autre BAPA. Pour ces personnes, il n'y avait pas de demande particulière à part celle de reprendre leur parcours et par conséquent, elles se retrouvent dans la catégorie « autres ».

Le public admis

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

i. Tableau

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	78	54%
Femme	67	46%
Total	145	100%

ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

C'est la première année que le BAPA est ouvert donc pas d'évolution à constater. La proportion hommes/femmes est relativement cohérente avec la proportion chez la population primo-arrivante en général.

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

b. Du point de vue de la nationalité

i. Tableau

Commune de résidence	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est, dont :	24	31%	18	27%	42	29%
<i>Burundi</i>	9		13		22	
<i>Djibouti</i>	4		2		6	
<i>Erythrée</i>	5		0		5	
<i>Rwanda</i>	2		3		5	

Afrique Centrale	3	4%	6	9%	9	6%
Afrique de l'Ouest, <u>dont</u> :	22	28%	16	24%	38	26%
<i>Guinée</i>	16		10		26	
<i>Côte d'Ivoire</i>	2		3		5	
Afrique du Nord, <u>dont</u> :	7	9%	9	13%	16	11%
<i>Maroc</i>	4		6		10	
Asie de l'Ouest, <u>dont</u> :	11	14%	6	9%	17	12%
<i>Territoires Palestiniens</i>	5		1		6	
<i>Syrie</i>	3		3		6	
Asie du Sud	6	8%	2	3%	8	6%
Caraïbes	0	0%	1	1%	1	1%
Amérique Centrale	3	4%	4	6%	7	5%
Amérique du Sud	2	3%	3	4%	5	3%
Europe(UE)	0	0%	1	1%	1	1%
Europe(Hors UE)	0	0%	1	1%	1	1%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

La grande prévalence des bénéficiaires originaires d'Afrique francophone s'explique principalement par le fait que c'est une population historiquement très présente dans les bénéficiaires de Convivial. Comme cette année les principales orientations se sont faites via un autre service de Convivial (37%) ou le bouche à oreille (38%), il semble donc logique que ces populations qui connaissent déjà Convivial se tournent vers la même association pour faire le parcours.

Le peu de candidats arabophones (par rapport aux prévisions) peut s'expliquer par le fait que la population arabophone réfugiée a diminué en Belgique et par conséquent à Convivial et, d'autre part, parmi les réfugiés arabophones suivis à Convivial beaucoup avaient déjà commencé leur parcours dans un autre BAPA.

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

La répartition des modules de FOCI entre arabe et français a dû être revue. Nous avons augmenté l'offre en français et diminué celle en arabe.

Nous avons tenté de tenir compte de la situation dans nos recrutements en encourageant des langues/profils issus de l'Afrique de l'est mais aussi en investissant le champ d'autres langues dont le nombre de locuteurs pourrait augmenter dans les prochaines années comme l'espagnol par exemple.

D'autre part, afin de répondre à la plus grande diversité de public et de niveau de scolarisation, nous avons aussi travaillé avec une graphiste sur la mise en images de certains de nos documents afin de les rendre accessibles (cf. annexes ROI et parcours) aux personnes ne parlant pas français ou ne sachant pas lire.

c. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

Groupe d'âge	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	33	42%	21	31%	54	37%
30-44 ans	37	47%	33	49%	70	48%
45-64 ans	7	9%	11	16%	18	12%
65-79 ans	1	1%	2	3%	3	2%
80 ans et plus	0	0%	0	0%	0	0%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

Le public primo-arrivant est en général plutôt un public « dans la force de l'âge » capable d'entreprendre le voyage et de s'adapter à un nouvel environnement. Cela explique que les catégories 30-44 ans et 18-29 ans soient prévalentes.

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

Aucune adaptation n'a été nécessaires pour les publics les plus nombreux.

Un public a requis une attention particulière avec la crise COVID : les plus de 60 ans.

En effet ce public étant particulièrement fragile tant au niveau de la santé que parfois au niveau social, nous avons adapté notre accompagnement pour qu'il soit le plus adapté à leur besoin tout en étant vigilant à limiter leurs déplacements. Nous avons aussi dû accompagner de manière plus intensive le passage au digital notamment via un soutien accru à l'installation de Zoom en vue des formations citoyennes.

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

i. Tableau

Situation principale	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Allocataire (E)RIS	53	68%	45	67%	98	68%
Au foyer/Sans revenus	3	4%	13	19%	16	11%
Autre	3	4%	2	3%	5	3%
Chômeur(se) indemnisé(e)	2	3%	0	0%	2	1%
Elève/Étudiant(e)	1	1%	2	3%	3	2%
En emploi	13	17%	4	6%	17	12%
Inconnue	3	4%	1	1%	4	3%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

Le public rencontré principalement en 2020 est constitué de primo-arrivants récemment installés qui dépendent donc en grande partie de l'aide du CPAS (68%). Ce public est également lié à la réalité des personnes suivies par les services de Convivial qui sont réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ainsi que leurs familles récemment arrivées par regroupement familial.

Une autre partie du public (12%) travaille et est en demande de faire le parcours pour diverses raisons. Certaines personnes sont intéressées par le BAPA afin de présenter des preuves d'intégration pour renouveler leur titre de séjour car ils ont obtenu une régularisation d'un an. D'autres personnes nous sont orientées par les agents communaux dès leur demande d'inscription à la commune.

Nous avons également accompagné un public au foyer ou sans revenus (11%) dans des conditions assez diverses. Il s'agit principalement de personnes arrivées par regroupement familial qui ne peuvent pas prétendre à l'aide sociale. Pour certains, il s'agit d'un choix de rester au foyer sans rechercher des revenus complémentaires. Dans quelques cas, il s'agit de bénéficiaires sans aucune source de revenu et se trouvant en situation de sans-abris. Ces personnes sont souvent dans cette situation suite à des violences conjugales et familiales qui demandent un suivi important de la part des travailleurs sociaux.

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

Depuis fin 2020, nous avons mené des contacts avec les CPAS afin d'assurer la cohérence de l'accompagnement entre nos différentes missions. Les primo-arrivants sont parfois pris entre les injonctions du CPAS pour suivre des formations et nos propositions de suivi du parcours. L'objectif est actuellement de pouvoir établir des relations étroites avec les assistants sociaux des services généraux et des services ISP des CPAS afin de pouvoir travailler dans l'intérêt commun du bénéficiaire et leur proposer un parcours qui corresponde au mieux à leurs besoins.

D'autre part, étant donné les quelques situations de sans revenus et sans abris rencontrés, nous avons dû adapter notre manière de travailler par rapport à ces personnes en grande précarité pour trouver des moyens de répondre à leurs besoins vitaux avant de pouvoir leur proposer des formations.

Nous avons également initié la réflexion pour mettre en place des rendez-vous et des formations en décalé en 2021 pour répondre à la demande des personnes qui travaillent ou qui sont en formation pendant la journée.

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

i. Tableau

Permis de séjour	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Carte A	67	86%	51	76%	118	81%
Carte B	3	4%	1	1%	4	3%
Carte E	0	0%	1	1%	1	1%
Carte F	8	10%	14	21%	22	15%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

La majorité du public a une carte A car ils sont arrivés très récemment sur le territoire et obtiennent un carte limitée (réfugiés, bénéficiaires de la protection subsidiaire et regroupement familial). Ces primo-arrivants sont également en grande partie orientés par les autres services de Convivial qui accompagnent ce public dans les deux premières années de leur installation en Belgique.

Les primo-arrivants avec une carte F représente un nouveau public pour nos services car il s'agit de personnes arrivées via le regroupement familial avec un belge ou un européen dans la majorité des cas.

En ce qui concerne les cartes B, peu de bénéficiaires se sont avérés finalement éligibles car cette carte est délivrée le plus souvent après 5 ans de séjours légal.

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

Parmi le public avec une carte A et une carte F, nous avons rencontré plusieurs cas de personnes en grande difficulté tant au niveau du séjour que des conditions de vie. Ces bénéficiaires qui ne peuvent pas faire appel à l'aide sociale par crainte de perdre leur titre de séjour (régularisation par le travail ou regroupement familial avec carte F) demandent un accompagnement social important de la part des travailleurs sociaux. En effet, tant que les besoins vitaux ne sont pas rencontrés, il est difficile pour les primo-arrivants d'entamer les cours de français ou les formations citoyennes.

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

i. Tableau

Raison de délivrance du permis de séjour	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Article 9bis	1	1%	3	4%	4	3%
Autre	1	1%	1	1%	2	1%
Citoyen Européen	0	0%	1	1%	1	1%
Protection subsidiaire	7	9%	2	3%	9	6%
Réfugié	53	68%	40	60%	93	64%
Regroupement familial	15	19%	20	30%	35	24%
Travail	1	1%	0	0%	1	1%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

Les primo-arrivants réfugiés (64%) et bénéficiaires de la protection subsidiaire (6%) sont en grande partie orientés en interne par les autres services de Convivial qui accompagnent la première installation de ce public. Le service social général de Convivial prend également en charge le regroupement familial de ces bénéficiaires. Par la suite, ce sont donc les membres de leur famille regroupées qui s'adressent au BAPA après leur installation. Cette filière nous permet d'accompagner directement les réfugiés ainsi que leur famille dès leur arrivée. Nous remarquons un plus grand nombre d'hommes qui ont obtenu la protection internationale (77%) et qui par la suite ont fait venir leurs femmes par regroupement familial (30%).

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

Notre accompagnement avec les personnes venues via regroupement familial a demandé de prendre en compte beaucoup de situations complexes :

- Le soutien à la recherche d'équilibre suite à une longue séparation familiale
- Le problème de logement suffisamment grand suite à l'arrivée de la famille
- La précarité du titre de séjour qui est lié à la cohabitation avec le regroupant. Dans certains cas, les travailleurs sociaux ont pris différents contacts avec les services de prévention des violences conjugales et des services juridiques afin d'informer et de conseiller le plus adéquatement possible les bénéficiaires sur leurs droits et les risques de perte de séjour en cas de séparation.
- Les situations de sans-abris suite à une séparation familiale

Nous collaborons également très étroitement avec le service social général de Convivial dans les situations où les bénéficiaires sont orientés par eux et qu'ils suivent le regroupement familial ainsi que la situation d'installation des familles.

g. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

Commune de résidence	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Anderlecht	18	23%	15	22%	33	23%
Auderghem	1	1%	0	0%	1	1%
Berchem-Sainte-Agathe	0	0%	2	3%	2	1%
Bruxelles	3	4%	3	4%	6	4%
Etterbeek	2	3%	1	1%	3	2%
Evere	1	1%	2	3%	3	2%
Forest	7	9%	4	6%	11	8%
Ganshoren	1	1%	1	1%	2	1%
Ixelles	9	12%	6	9%	15	10%
Jette	2	3%	4	6%	6	4%
Koekelberg	2	3%	0	0%	2	1%
Laeken	3	4%	4	6%	7	5%
Molenbeek-Saint-Jean	8	10%	4	6%	12	8%
Saint-Gilles	7	9%	5	7%	12	8%
Saint-Josse-Ten-Noode	0	0%	2	3%	2	1%
Schaerbeek	10	13%	7	10%	17	12%
Uccle	2	3%	5	7%	7	5%
Woluwe-Saint-Lambert	2	3%	2	3%	4	3%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

Les communes d'origines s'expliquent par deux facteurs principaux :

- La localisation de notre BAPA qui aurait tendance à couvrir plutôt la zone Sud. On constate d'ailleurs qu'environ 40% de nos bénéficiaires viennent de Forest, Saint Gilles et Anderlecht qui de par sa taille et sa démographie occupe la première place en terme de communes de provenance.

La présence importante de bénéficiaires issus de communes plus éloignées peut quant à elle s'expliquer par le fait que les communes de Schaerbeek, Molenbeek et Ixelles sont des communes dans lesquelles les services sociaux spécialisés de Convivial installent beaucoup de réfugiés qui ensuite souhaitent faire le parcours à Convivial car ils ont déjà des liens avec notre association.

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

Nous avons priorisé les rencontres avec les communes et CPAS des communes environnantes et rencontré les Cellules des Relations Interculturelles et Primo-Arrivants de la commune d'Anderlecht afin de nouer des liens et de travailler à la complémentarité de nos accompagnements.

Nous avons commencé un inventaire des partenaires possibles dans ces communes afin de pouvoir orienter nos bénéficiaires vers des services répondant à leurs besoins au plus près de leur domicile.

h. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

Type de ménage	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Couple avec enfant(s) dans le ménage	18	23%	23	34%	41	28%
Couple avec enfant(s) <u>hors</u> ménage	6	8%	12	18%	18	12%
Couple sans enfant	5	6%	3	4%	8	6%
Famille monoparentale	2	3%	9	13%	11	8%
Personne isolée	40	51%	15	22%	55	38%
Autre	3	4%	3	4%	6	4%
Non défini	4	5%	2	3%	6	4%
Total	78	100%	67	100%	145	100%

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

La majorité du public accompagné est isolé mais cette situation représente également en partie des réfugiés en cours de procédure de regroupement familial de leur famille. Ces personnes vont donc probablement dans un deuxième temps amener leurs conjoints regroupés au BAPA pour entamer le parcours d'accueil.

Nous rencontrons également un nombre important de couples avec enfants qui ont des demandes concernant des besoins spécifiques (recherche d'école, allocations familiales etc.)

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

La procédure de regroupement familial ainsi que l'arrivée récente des membres d'une famille entraînent de nombreuses démarches administratives qui empêchent souvent le primo-arrivant de pouvoir se consacrer aux formations organisées dans le cadre du parcours. Celui-ci est souvent mis entre parenthèse pendant cette période de transition qui mobilise beaucoup les bénéficiaires en attendant que l'installation de toute la famille soit aboutie.

Suite au constat que plusieurs bénéficiaires ne trouvaient pas de solution de garde d'enfants, nous avons conclu une convention de partenariat avec Actiris pour des places en crèche. Jusqu'ici nous n'avons pas encore dû faire appel à ce service vu que la plupart des formations en présentiel se sont arrêtées fin novembre suite à la crise sanitaire.

Le public non admis et le public non participant au parcours

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

Motif	Nombre	
	<i>Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour</i>	1 personne
Parce que ne respectant pas les conditions d'accès :	<i>Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois</i>	7 personnes
	<i>Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans</i>	3 personnes
	<i>Résidant en dehors de la RBC</i>	3 personnes
	<i>Agée de moins de 18 ans</i>	1 personne
	<i>Parce qu'elle était de nationalité belge</i>	0 personnes
Parce que votre offre était saturée	0 personnes	
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée	3 personnes	
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA	9 personnes	
Autre	7 personnes	
Total	34 personnes	

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

Nous tenons un registre où nous notons les noms et les données de toutes les personnes qui se présentent au BAPA Convivial y compris les personnes non admises.

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

Nous avons reçu de nombreux bénéficiaires qui étaient déjà inscrits à BON ou qui souhaitaient apprendre le Néerlandais. Nous avons pris soin d'examiner chacune de ces demandes et d'expliquer qu'il n'était pas nécessaire de faire le parcours dans les deux langues. Certains ont choisi suite à ces entretiens de ne pas s'inscrire. Une personne s'est aussi présentée car elle souhaitait accéder à une formation qualifiante et a préféré, une fois l'offre clarifiée, ne pas entamer le parcours.

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

La majorité des personnes qui se sont présentées étaient en Belgique depuis plus de trois ans et souhaitaient s'inscrire pour remplir la condition d'intégration pour l'obtention de la nationalité belge. Elles ont donc été orientées vers les opérateurs de cohésion sociale qui organisent les cours d'intégration pour ce public.

Dans une situation, un bénéficiaire a été orienté vers un service social à proximité de son domicile.

Concernant les primo-arrivants qui avaient déjà un dossier ouvert dans un autre BAPA, ils ont été réorientés vers leur BAPA d'inscription initiale.

Organisation générale

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

	Effectif	Pourcentage
Données en cours	4	3%
Volet primaire en cours	19	14%

Volet primaire complet	5	4%
Convention générée	7	5%
Volet secondaire en cours	56	40%
Dossier suspendu	4	3%
Dossier ouvert	23	16%
Dossier traité	22	16%
Total des dossiers actifs	140	100%

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

Depuis le mois de mars, nous organisons les premiers entretiens sur rendez-vous pour correspondre au maximum aux besoins en langue du public.

Lors du premier entretien, le travailleur social prend le temps de présenter le parcours BAPA à l'aide du flyer dans une des langues comprises par le primo-arrivant. Lors de cette rencontre, les conditions d'éligibilité au parcours sont vérifiées et, si le bénéficiaire souhaite entamer le parcours, le travailleur social procède à l'inscription dans l'APA. Au cours de ce même entretien, le bilan social est réalisé et les premiers besoins d'accompagnement et/ou d'orientation sont identifiés. Certaines informations sont déjà transmises ou des démarches sociales prises en charge en fonction de l'urgence des situations présentées.

Lors de ce premier entretien, le ROI est également présenté au bénéficiaire et un exemplaire lui est remis. A la fin de l'entretien, quelques questions sont déjà posées afin de préparer le bilan linguistique et de permettre aux primo-arrivants d'apporter une attestation de connaissance du français s'il en possède.

Pour terminer, des informations sont prises sur la disponibilité des personnes pour suivre les formations Droits et Devoirs en fonction des langues disponibles. Régulièrement, les bénéficiaires sont inscrits directement dans les groupes où il reste des places de libre.

Le deuxième entretien porte en général sur le bilan linguistique. Le travailleur social prend le temps de mettre le primo-arrivant à l'aise face à cette situation de test. Le bilan linguistique se déroule de 1h30 à 2h en fonction des profils. A la fin du bilan linguistique, les

résultats du test ne sont pas communiqués sauf pour des profils manifestement au-delà du A2 afin de se donner du temps pour analyser les résultats.

Pour la formation Droits et Devoirs, les personnes inscrites sont rappelées une semaine avant le début de la formation pour confirmer leur participation et rappeler l'horaire. Depuis que nous organisons des formations en distanciel, un rendez-vous est donné sur Zoom pour vérifier si le primo-arrivant arrive bien à se connecter. S'il éprouve des difficultés, il est invité à venir à un rendez-vous avec son référent ou lors de la permanence informatique (voir plus loin) pour installer le logiciel Zoom et lui en expliquer le fonctionnement.

Tout au long de ce volet 1, des rendez-vous ont lieu avec les bénéficiaires pour répondre à leurs demandes de suivi social qui est plus ou moins intense en fonction du profil de vulnérabilité de la personne et de la langue parlée. Pour les primo-arrivants ne maîtrisant pas du tout une de nos langues nationales, le suivi est souvent très intensif dès le début étant donné que le référent est quelque fois la seule personne qui puisse l'aider dans ses contacts avec les administrations ou les CPAS.

A la fin de la formation Droits et Devoirs, si toutes les étapes du volet 1 sont terminées, le primo-arrivant est invité à discuter avec le travailleur social sur la poursuite de son parcours et ses besoins d'accompagnement. La convention est dès lors générée et proposée au primo-arrivant qui a huit jours pour la signer.

En volet 2, les rendez-vous proposés de manière proactive ont plusieurs objectifs :

- L'inscription à des cours de langue en fonction des besoins du primo-arrivant en terme d'horaire, de proximité géographique et de disponibilité immédiate ou non.
- L'inscription à une formation citoyenne
- L'accompagnement social en fonction des situations identifiées
- L'orientation vers un service de guidance socio-professionnelle (en interne chez Convivial ou à l'externe) si ce besoin est identifié lors du bilan social
- La remise d'une attestation de fin de parcours lorsque le primo-arrivant en exprime le souhait et a terminé les formations proposées.

Vu la situation sanitaire en 2020, de nombreuses démarches ont été faites en distanciel par téléphone et WhatsApp pour répondre aux demandes d'accompagnement social ainsi que pour faire les inscriptions aux formations et les rappels.

Le volet primaire

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	50	52%
Femme	47	48%
Total	97	100%

Bilans sociaux

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	73	53%
Femme	65	47%
Total	138	100%

14. 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.) ?

Lors des bilans sociaux, le premier contact est établi entre le référent et le primo-arrivant. Ce premier entretien approfondi permet de passer en revue la situation du primo-arrivant

et de mettre en lumière ses besoins d'accompagnement. Les formes d'aide peuvent aller de l'information jusqu'à la prise en charge de la problématique en fonction du profil plus ou moins vulnérable de la personne et de l'urgence de la problématique sociale.

De manière générale, la première aide consiste à informer les bénéficiaires sur leur situation et de les aider à mieux comprendre les démarches à entreprendre.

Tout au long de l'accompagnement, nous sommes attentifs à proposer un parcours d'autonomisation et de responsabilisation pour les bénéficiaires en ne se substituant pas à eux dans leurs démarches et en mettant en avant leurs propres capacités. L'accompagnement en ce sens est un équilibre à trouver entre orientation et prise en charge en fonction de la vulnérabilité et la complexité des problématiques à résoudre.

Au vu de l'expérience de cette année 2020, les principales aides apportées ont porté sur :

1. L'information et la traduction en termes compréhensibles pour les primo-arrivants des documents divers apportés, des titres de séjour, etc... Dans plusieurs situations, il est apparu que les bénéficiaires n'étaient pas du tout informés sur leur type de séjour et l'importance de démontrer des preuves d'intégration pour prolonger leur carte de séjour
2. L'explication des enjeux liés à des situations de séjour délicates : carte d'un an, violence dans le cadre du regroupement familial. Pour les situations les plus complexes, les personnes ont été orientées vers des services spécialisés en droit des étrangers
3. Les démarches à entreprendre pour permettre aux personnes d'accéder à leurs droits : s'affilier à une mutuelle, demande d'allocation familiales, allocation de logement, demandes à introduire au CPAS etc... La généralisation de la digitalisation des démarches administratives suite à la crise COVID a beaucoup mobilisé les travailleurs sociaux pour prendre en charge ce type de demandes. Beaucoup de bénéficiaires éloignés par la fracture numérique ou le faible niveau d'alphabétisation ont dû souvent faire appel à l'intermédiation des travailleurs sociaux.
4. L'orientation vers des services spécialisés en ce qui concerne des thèmes spécifiques tels que des problèmes de logement, la recherche d'emploi et de formation, le regroupement familial... Nous avons collaboré étroitement avec les services de guidance socio-professionnelle, le service social général et l'antenne logement de Convivial pour un certain nombre de dossiers. Pour d'autres bénéficiaires, nous nous sommes tournés vers des services extérieurs à Convivial en fonction des besoins rencontrés.

5. Pour des cas d'urgence, les travailleurs sociaux ont pris en charge et accompagné sur le terrain certaines situations où le profil de la personne, l'absence de connaissance du français et l'urgence de la situation l'exigeait. En particulier, des rendez-vous auprès du Ciré, du CPAS, à domicile...

La nouvelle équipe sociale constituée au cours de l'année 2020 a pu compter sur les complémentarités d'expérience des uns et des autres. Un système de coaching entre collègues a été mis en place au fur et à mesure de leurs recrutements afin de les former sur l'utilisation des outils et les procédures du BAPA. Les travailleurs sociaux ont également créé des fiches thématiques sur différents thèmes comme le logement, la santé, le séjour, le CPAS, les violences conjugales, le statut BIM comme guide d'accompagnement en fonction des expériences de chacun.

Bilans linguistiques et organisation du trajet de formation linguistique

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	51	52%
Femme	48	48%
Total	99	100%

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

Pour réaliser les bilans de langue, les travailleurs sociaux utilisent les tests en vigueur dans les BAPA, à savoir le test FLE(S) élaboré par Wivine Drèze et le test Alpha conçu par Lire & Ecrire. Les collaborateurs qui effectuent les tests ont par ailleurs tous suivi la formation au test FLE donnée par Madame Drèze et celle au test Alpha donnée par Maria Herraz de Lire & Ecrire, pour apprendre à manipuler ces outils.

Pour cette première année de bilan linguistique, nous avons rencontrés quelques difficultés dans la mise en œuvre des tests :

- Certains exercices nous semblent parfois peu clairs car très liés à la réalité belge (ex du trajet ou activités parascolaires pour les enfants) ou obsolètes (carte postale et programme télé). Cela crée parfois une confusion pour les travailleurs sociaux qui ne savent pas si certaines contre-performances sont dues à la non compréhension du contexte ou au niveau de langue de l'évalué.
- Le positionnement de langue est une compétence nouvelle pour l'équipe de travailleurs sociaux que nous devons former. Au-delà de la formation qui demande déjà un investissement en temps important, les collaborateurs ont besoin d'un accompagnement long avant d'être pleinement opérationnels sur cette tâche. D'autant plus avec un outil qui laisse de la place à la subjectivité, il reste important de pouvoir assurer une forme d'homogénéité dans les positionnements.
- D'autre part, nous avons constaté que certaines compétences avaient pu être sous-évaluées car le test étant long et stressant pour les bénéficiaires : certains d'entre eux avaient nettement moins bien performés par fatigue ou stress.
- La nécessité de faire passer le test à des personnes qui parlent très bien le français a pu être vécue négativement par le bénéficiaire et le travailleur.

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

	Personnes avec un niveau au-delà du A2					
	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Positionnement par le BAPA	16	70%	13	76%	29	73%
Attestation reconnue	7	30%	4	24%	11	28%
Total	23	100%	17	100%	40	100%

18. 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 ?

Module pressenti	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Alpha Oral A 1.1	3	11%	2	6%	5	8%
Alpha Oral A 1.2	4	14%	0	0%	4	7%
Alpha Oral A 2	1	4%	3	10%	4	7%
Alpha Ecrit A 1.1	0	0%	0	0%	0	0%
Alpha Ecrit A 1.2	2	7%	1	3%	3	5%
Alpha Ecrit A 2	1	4%	1	3%	2	3%
Sous-total Alpha	11	39%	7	23%	18	31%
FLE A A1.1	2	7%	1	3%	3	5%
FLE A A1.2	2	7%	3	10%	5	8%
FLE A A2.1	0	0%	0	0%	0	0%
FLE A A2.2	0	0%	0	0%	0	0%
FLE A A2	3	11%	6	19%	9	15%
Sous-total FLE A	7	25%	10	32%	17	29%
FLE B A1	6	21%	9	29%	15	25%
FLE B A2	4	14%	4	13%	8	14%
Sous-total FLE B	10	36%	13	42%	23	39%
Non spécifié	0	0%	1	3%	1	2%
Total	28	100%	31	100%	59	100%

19. 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.) ?

Le BAPA Convivial n'a pas pu procéder à beaucoup d'inscriptions aux modules linguistiques en 2020 ; ceci est dû à plusieurs raisons :

-Le BAPA a ouvert juste avant le premier confinement ; ceci a provoqué dans les premiers mois du confinement l'interruption des inscriptions des personnes au parcours, et cela a fortement impacté le déroulement du parcours des bénéficiaires déjà inscrits : en effet, peu de bénéficiaires ont eu l'occasion de commencer le Volet II de leur parcours rapidement, et donc avoir accès aux formations linguistiques.

-Une large portion du public du BAPA est francophone et/ou possède un niveau de maîtrise du français supérieure au A2. Les cours de langues dans le cadre du BAPA se limitant au A2, les personnes soient n'en avaient pas besoin, soit ont été orientés vers d'autres opérateurs pour poursuivre leur parcours linguistique au-delà du A2.

- En 2020, la priorité en termes d'inscription dans les modules linguistiques a été accordée à VIA et BAPA BXL, car de nombreux bénéficiaires de ces 2 BAPA avaient vu leur cours s'interrompre en raison de la crise sanitaire, ou bien attendaient depuis longtemps pour intégrer un module. Seules les places restantes, non-utilisées par les 2 autres BAPA, étaient disponibles au BAPA Convivial. Cela n'a pas constitué un frein majeur à l'inscription de nos bénéficiaires sauf pour quelques bénéficiaires qui n'ont pas pu être inscrit à des modules linguistiques.

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

Notre BAPA ayant ouvert seulement cette année, nous n'avons pas eu beaucoup de public à inscrire aux modules linguistiques. Les bénéficiaires inscrits l'ont été en fonction des places restantes disponibles d'après l'accord prévu entre les BAPA. Les inscriptions aux cours ont véritablement pu démarrer en 2021 et les principaux critères pris en compte étaient la proximité géographique et la disponibilité horaire du bénéficiaire.

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

	Nombre de personnes inscrites*
	12

Opérateurs conventionnés Parcours	
Promotion sociale	6
Bruxelles-Formation	0
Opérateurs reconnus Cohésion sociale	1
Total	19
* Parmi celles ayant eu un bilan linguistique en 2020	

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

Le premier critère pris en compte pour la sélection de l'opérateur linguistique est évidemment la **filière et le niveau du cours** ; viennent ensuite la question de **l'horaire** convenant le mieux au bénéficiaire, des **places disponibles** et de la **proximité géographique** du lieu de la formation avec le domicile du bénéficiaire.

Même si le COVID a provisoirement rendu inutile le critère de la distance géographique, nous avons, dans la mesure du possible, continué à le prendre en compte : en effet, une fois que les cours en présentiel auront repris, ce critère sera à nouveau déterminant dans le choix d'un cours de langue pour les bénéficiaires (même s'il n'est pas toujours possible de trouver un cours pour un bénéficiaire à proximité de son lieu d'habitation). Etant donné qu'il est difficile de savoir avec certitude quand les cours reprendront en présentiel, nous avons préféré continuer de tenir compte du paramètre géographique.

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

Certaines personnes ont décliné l'offre de formation en français pour les raisons suivantes :

- **Impression d'avoir mal performé** lors du bilan linguistique chez nous. Ces personnes se sont donc inscrites pour repasser le test chez ACTIRIS (cf. **question 13**)

- **Des bénéficiaires plus âgés** (+ de 65 ans) et qui ne sont pas intéressés à suivre des cours de français. Ces personnes s'étaient principalement inscrites pour la formation citoyenne et n'ont pas d'obligation à terminer le parcours.
- **Impossibilité de suivre des cours** pour des raisons pratiques tels que le travail, des jeunes enfants à la maison, des problèmes de santé importants...

Il apparaît cependant que des bénéficiaires s'adressent à nouveau chez nous pour demander à bénéficier des cours alors qu'ils avaient au début décliné l'offre à cause de l'arrêt des formations qualifiantes ou de la perte d'un emploi suite à la situation sanitaire.

Les modules droits et devoirs

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

	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	7	Français	A	P	Jour
Module 2	5	5	Français	A	P	jour
Module 3	5	5	Arabe classique	A	P	jour
Module 4	7	7	Français	A	P	jour
Module 5	6	6	Français	A	P	jour
Module 6	5	5	Français	A	P	jour
Module 7	4	4	Arabe classique	A	P	jour
Module 8	7	7	Français	A	P	jour
Module 9	8	8	Français	A	P	jour
Module 10	6	6	Arabe classique	A	P	jour
Module 11	7	7	Français	A	P	jour
Module 12	8	8	Français	A	P	jour
Module 13	5	5	Français	A	D	jour
Module 14	6	6	Français	A	D	jour

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

Cette année a été marquée par un ensemble de difficultés pour démarrer nos modules de formation Droits et Devoirs. En effet, il était prévu de les commencer en avril mais cela a été tout à fait perturbé par la crise sanitaire.

Le contenu de la formation Droits et Devoirs a été développé par l'équipe des formateurs qui ont également créé le document remis au bénéficiaire ainsi que les documents Powerpoint de la présentation

Fin juin, nous avons pu enfin démarrer les premiers groupes de formation en Droits et Devoirs. Pour chaque formation, un programme de coaching a été prévu des travailleurs sociaux par les formateurs en trois étapes : une formation en observation puis une en Co-animation et enfin une formation donnée en solo par un travailleur social observé par un formateur. Ce système a permis une vraie passation des pratiques d'animation et du contenu avec des séances de coaching entre les formations. A partir de septembre, les travailleurs sociaux plus chevronnés ont coaché les nouveaux arrivés selon le même schéma. Par conséquent, en 2020, toutes les formations ont été données par deux personnes.

Les formations ont été données en français et en arabe en fonction du profil du public inscrit. Notre objectif est de proposer des formations en davantage de langues à partir de janvier 2021 tels que l'espagnol, le pashto, le rif, le dari-farsi, l'anglais et le kinyarwanda.

Par rapport à la taille des groupes, nous avons dû organiser des formations en plus petit groupe de maximum 8 personnes en tenant compte des mesures de distanciation sociale et de la superficie des salles disponibles. A partir de fin novembre, nous avons expérimenté les formations en distanciel après un mois de préparation pour choisir le logiciel de visioconférence le plus adapté au profil du public et former l'équipe à donner une formation dans ces conditions. Les travailleurs sociaux ont également dû adapter les contenus et les visuels pour la formation en distanciel en utilisant plus d'images et des vidéos pour animer la formation.

En parallèle, nous avons entrepris également d'inviter tous les bénéficiaires inscrits aux formation Droits et Devoirs et Formation Citoyenne à une séance pour installer le logiciel Zoom sur leur smartphone ou ordinateur portable. Ces séances se faisaient soit en distanciel pour faire des tests soit en présentiel pour les plus touchés par la fracture numérique pour les aider à installer l'outil et l'utiliser lors d'une permanence informatique. Cela nous a

permis d'éviter de trop gros soucis de connexion au début des formations qui se sont finalement bien déroulées.

26. 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 ?

	Effectif	Pourcentage	Pourcentage cumulé	
Moins de 30 jours	58	57%	57%	
30 à 59 jours	10	10%	67%	
60 à 89 jours	12	12%	78%	
90 à 119 jours	12	12%	90%	
120 à 149 jours	4	4%	94%	
150 jours ou plus	6	6%	100%	
Non déterminé	0	0%	100%	
Total	102	100%		
Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D				
	2020			
Délai moyen (en jours)	53			
Délai médian (en jours)	28			

Notre objectif a été de clôturer au plus vite le volet 1 afin de pouvoir donner accès aux bénéficiaires aux formations citoyennes et aux cours de français très rapidement. Beaucoup de bénéficiaires se sont adressés à nous avec la demande de pouvoir leur proposer dans des délais relativement court des formations. Pour les bénéficiaires parlant français et arabe, cela a pu être réalisé dans la plupart des cas étant donné qu'après leur inscription une formation Droits et Devoirs était programmée souvent rapidement et que nous n'avions pas de personnes en attente.

Les délais les plus longs peuvent être expliqué par plusieurs situations :

- Le confinement au mois de mars qui nous a empêché de proposer des formations avant fin juin
- Les personnes parlant des langues rares pour lesquels nous n'avons pas constitué de groupe en 2020 suite au reconfinement en octobre
- Certaines personnes s'inscrivent puis trouvent un emploi, une formation qualifiante, ou ont des impératifs familiaux qui les ont empêchés de suivre la formation avant un certain temps.

27. 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-ils répondre aux demandes et besoins des bénéficiaires ? Si non, quels sont les contenus qui gagneraient à être abordés / supprimés ?

Notre expérience acquise au bout de cette année n'est pas encore très représentative car nous n'avons animé ces séances qu'en français et en arabe. Ce que nous avons déjà pu observer, c'est la disparité des connaissances des primo-arrivants sur leurs droits et devoirs en fonction de leur profil.

Les personnes les plus scolarisées ont en général une assez bonne connaissance des thèmes qui sont abordés et souhaitent souvent aller plus loin que ce qui est prévu lors des formations. Au contraire, pour des personnes peu alphabétisées ou encore très récemment arrivées sur le territoire, la formation répond à un réel besoin de mieux comprendre leurs droits par rapport aux thèmes abordés.

Les modules sur la démocratie et les institutions sont souvent difficiles à aborder avec des publics très hétérogènes car certains de ces concepts sont très abstraits pour des personnes peu scolarisées et demanderaient plus de temps pour pouvoir être abordés plus en profondeur.

Le thème qui pourrait à notre sens être abandonné est celui de la mobilité. Les informations données sont en général déjà connues par les bénéficiaires et ne semblent pas correspondre à un réel besoin de leur part.

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

Nous avons opté, jusqu'à présent, pour des groupes mixtes en terme de profil scolaire et de niveau linguistique. Les formateurs doivent donc fréquemment changer de registre de langue, utiliser des synonymes, paraphraser leur discours etc. lorsqu'ils animent la

formation, bien qu'ils ne se reposent pas forcément sur une méthodologie spécifique pour cela.

Les supports ont été adaptés pour être accessibles au plus grand nombre (par exemple, en privilégiant des illustrations et des mots-clés). Ce type de support s'est trouvé être également plus adapté à une animation en visioconférence.

En 2020, nous avons proposé les formations Droits & Devoirs en français et arabe uniquement.

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

La première année a été consacrée à la construction des contenus et la formation de l'équipe de travailleurs sociaux à les prendre en charge. Les principaux défis à la mise en place de cette formation a été décrite plus haut (**voir question 22**)

Les difficultés rencontrées sont liées en partie à une nouvelle équipe de travailleurs sociaux qui n'ont pas toujours beaucoup d'expérience dans l'animation de groupe. Par exemple, certains groupes se montraient revendicatifs ou encore peu respectueux vis-à-vis des formateurs/rices plus novices ou de sexe féminin.

La gestion de groupes dans un contexte sanitaire complexe n'a également pas été aisée et a demandé de nombreuses adaptations quant à la taille des groupes que les contraintes sanitaires forçaient à être de plus en plus restreints.

La mise en place des formations en distanciel a été un véritable défi pour l'équipe et reste malgré tout une solution de remplacement pas toujours très adéquate pour créer de la participation et du débat lors des formations. Les problèmes de perte de réseau chez les bénéficiaires génèrent également des situations d'inconfort où les travailleurs ont parfois l'impression de perdre des participants en cours de route. Pour certaines situations, nous avons donc proposé à ces personnes de suivre une partie de leur formation dans nos bureaux, tout en respectant les règles sanitaires.

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

Cette année, nous avons récolté systématiquement l'avis des primo-arrivants à la fin des modules de manière informelle. Globalement, les retours ont été plutôt positifs malgré que

pour certains, la formation leur semblait trop courte et qu'ils auraient souhaité directement approfondir plus certains thèmes. La formation Droits et Devoirs semble donc être une bonne introduction pour les formations citoyennes.

Durée

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

En moyenne le volet primaire a été effectués en 2 mois dans notre BAPA.

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

Le nombre d'entretiens par bénéficiaire est au minimum de quatre et comprend le bilan social, le bilan linguistique, la présentation de la convention puis sa signature. Néanmoins, il faut y ajouter de nombreux contacts téléphoniques pour les inscriptions en formation, les rappels et les reprises de contact avec les bénéficiaires dont les travailleurs sociaux sont sans nouvelles.

La crise sanitaire a multiplié le nombre de contacts pour régler des problèmes administratifs qui n'ont pas toujours pu se résoudre par téléphone et ont demandé des rendez-vous en présentiel assez nombreux pour certains bénéficiaires.

Attestations

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	34	52%
Femme	32	48%

Total	66	100%
--------------	-----------	-------------

Le volet secondaire

Les conventions

34. Combien de conventions ont- été signées ?

	Nombre de conventions			
	Proposées	Adaptées	Signées	Refusées
Hommes	34	2	28	0
Femmes	32	1	31	0
Total	66	3	59	0

35. 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

Aucune modification de convention n'a été faite en 2020 car nous n'avions pas encore accès à l'offre linguistique si bien que certains bénéficiaires se sont dès lors tournés vers d'autres opérateurs. Des avenants seront probablement proposés en 2021 pour un certain nombre de bénéficiaires.

36. Sur quels éléments portent les conventions signées :

Contenu des conventions <u>signées</u>	Effectif	%
Module citoyenneté	1	2%
Formation linguistique	0	0%
Accompagnement individuel	0	0%

Orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté et formation linguistique	1	2%
Module citoyenneté et accompagnement individuel	7	12%
Module citoyenneté et orientation ISP	0	0%
Formation linguistique et accompagnement individuel	0	0%
Formation linguistique et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, formation linguistique et accompagnement individuel	13	22%
Module citoyenneté, formation linguistique et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, accompagnement individuel et orientation ISP	19	32%
Formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	18	31%
	59	100%

L'accompagnement individuel

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

Lors de l'inscription, il apparaît souvent que les premiers besoins exprimés par les bénéficiaires concernent le suivi des formations citoyennes et les cours de français. Ce sont principalement l'accès à ces formations qui motivent les primo-arrivants à initier le parcours BAPA mais lors du bilan social de nombreuses questions sont soulevées qui amènent à mettre en lumière davantage de besoins plus larges.

Le besoin d'accompagnement qui apparaît le plus fréquemment concerne actuellement la recherche de formation (cours de citoyenneté, apprentissage du français et formation professionnelle). Pour la recherche de formation, nous orientons les bénéficiaires vers le service de guidance socio-professionnelle de Convivial ou les services ISP des CPAS avec lesquels nous collaborons activement.

Les autres besoins d'accompagnement identifiés sont le logement, la santé, la situation professionnelle, le besoin de réseau social, le séjour et la vie de famille. En fonction de la problématique, nous avons pu prendre en charge l'accompagnement en interne ou orienter s'il s'agissait d'une thématique très pointue. Dans tous les cas, nous faisons une orientation active en prenant contact avec l'association et parfois accompagnant physiquement la personne si la situation le nécessite.

Globalement nous avons pu constater que la situation sanitaire a eu de nombreux effets sur la situation sociale de nos bénéficiaires et donc sur notre travail d'accompagnement. Suite à la fermeture de la plupart des institutions au public, les travailleurs sociaux ont pris un rôle important de relais et de médiation pour permettre aux bénéficiaires d'avoir accès à leurs droits et de communiquer avec ces institutions. Les problèmes d'ordre administratif ont pris une place très importante dans l'accompagnement et de nombreux dossiers sont restés bloqués ce qui a entraîné des grosses difficultés pour les bénéficiaires. Certaines personnes ont perdu leur emploi sans toucher d'indemnité pendant des mois, d'autres ont leur famille bloquée dans leur procédure de regroupement familial alors qu'il règne une grande insécurité dans le pays d'origine.

D'autre part, nous avons rencontrés plusieurs cas de violence conjugale et familiale concernant aussi bien des hommes que des femmes. Les situations sont pour la plupart liées à un regroupement familial et les marges de manœuvre sont très faibles car une séparation peut entraîner une perte de séjour. Nous avons fait appel à des services de prévention de violences conjugales et familiales pour nous faire guider dans nos démarches auprès de ces personnes. L'idée étant surtout de ne pas mettre plus en danger la victime de violence et de pouvoir l'informer correctement sur ses droits, les conséquences des décisions prises et surtout de garder le lien avec eux. Le confinement est clairement un amplificateur de ce type de situation qui étaient déjà présentes de façon latente dans ces familles.

38. Décrivez une situation vécue d'un accompagnement réussi

« Madame X est guinéenne, elle est arrivée en Belgique par voie de regroupement familial. Elle souffre de nombreux problèmes de santé et essaie avec l'aide de sa maison médicale de se faire reconnaître le statut d'handicapé. Suite à des tensions familiales, elle s'est retrouvée sans logement et sans revenus, elle est donc hébergée au Samu social. La première étape de l'accompagnement a été de contacter les différents intervenants dans le dossier de Madame (avocate, travailleurs sociaux de la maison médicale et du Samu social) pour clarifier la situation de Madame et le rôle de chacun des intervenants afin de coordonner nos actions.

Au vu d'une situation administrative très délicate et du fait qu'elle veuille faire venir son enfant de son pays d'origine, tous s'étaient accordés sur le fait que la solution la plus réaliste pour Madame était de poursuivre son parcours d'accueil et de trouver un travail, et ceci malgré tous les défis dû à sa situation (sans-abrisme, situation de séjour précaire, problème de santé grave). Le premier défi était de permettre à Madame de suivre les formations dans une situation la plus propice possible. Pour la FOCl nous avons mis à sa disposition, un ordinateur dans un endroit calme au sein de Convivial qui lui a permis de suivre la formation dans son entièreté. Ensuite il a fallu organiser avec elle le suivi de la formation linguistique à distance. Madame étant FLE mais ayant un niveau d'écrit faible, nous avons dû chercher une solution adaptée à son niveau puis s'assurer qu'elle puisse avoir accès à un local au calme pour suivre sa formation. Une solution a finalement pu être trouvée avec le Samu social, en lui donnant accès à un bureau vide dans leur bâtiment.

En parallèle, Madame a pu être orientée vers notre guidance socio-professionnelle qui actuellement la soutient dans sa recherche d'emploi.

Madame a jusqu'aujourd'hui surmonté beaucoup de barrières avec une combativité indéniable. En effet, il est important de noter que ce qui a permis à cette dame de poursuivre son parcours, au-delà des efforts concertés des différents intervenants, était sa résilience et sa motivation qui ne se sont jamais éteintes.

Aujourd'hui, cette dame reste toujours dans une situation incertaine, mais malgré tous les défis pratiques et émotionnels qu'elle traverse depuis que nous la connaissons, elle a pu terminer les formations en « Droits et Devoirs » et en « Citoyenneté » et est actuellement en train de suivre les cours de français avec beaucoup d'enthousiasme. De plus, des perspectives se dégagent dans sa recherche du travail.

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

Un accompagnement difficile auquel nous faisons face est celui de Madame A.

Mme A. est une bénéficiaire de Convivial depuis un certain temps, et du BAPA depuis mars 2020. Elle demande un investissement particulièrement important car elle a de nombreux problèmes, tant financiers, qu'administratifs ou de santé.

En mars 2020, Mme A. a accueilli chez elle ses trois enfants suite à un regroupement familial. L'intégration de ses enfants a été difficile car ils sont arrivés juste avant le début du premier confinement lié au Covid-19. Ne pouvant pas se rendre à l'école ni faire des

activités, ceux-ci ont eu du mal à se faire des amis. Au fur et à mesure des mois, les enfants ont commencé à s'impatienter et à commencer à regretter d'avoir quitté leur pays d'origine ce qui a engendré des conflits à la maison. Cette situation pèse beaucoup à Mme A. qui a donc envisagé il y a quelques mois de procéder à un retour volontaire. Nous avons eu plusieurs entretiens à ce sujet afin de l'aider à prendre une décision. A ce jour, elle n'a pas encore fait son choix.

En parallèle, elle a dû faire face à de nombreux problèmes administratifs. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer un retard dans les allocations familiales pour les enfants suite à un problème d'inscription à la commune ; un licenciement en janvier 2021 pour lequel elle n'a à ce jour toujours pas perçu ses indemnités de chômage ni reçu aucune aide du CPAS ; ou encore un problème vis-à-vis de l'allocation de relogement car elle a déménagé l'année dernière en oubliant de prévenir le service des allocations de relogement.

Nous avons également assisté au fil des mois à la dégradation de la santé mentale et physique de Mme A. En effet, sa situation familiale et ses problèmes administratifs lui créent beaucoup de soucis. De plus, elle travaillait dans une maison de retraite pour personnes âgées et a vu de nombreux résidents mourir au fil des mois, ce qui l'a beaucoup affecté. Elle a également perdu son emploi à cause de cette pandémie. Tous ces problèmes mis bout à bout ont grandement fragilisé Mme A. qui est entrée en dépression.

Faisant particulièrement confiance à l'équipe de Convivial, elle nous appelle presque quotidiennement pour parler de sa situation et elle demande donc un investissement important pour l'équipe du BAPA. Actuellement, deux personnes l'accompagnent, et des rendez-vous pour faire des suivis sociaux sont organisés chaque semaine avec elle, soit pour régler des problèmes administratifs, soit pour la soutenir psychologiquement, car elle refuse de voir un psychologue.

Au niveau du parcours, Madame A. a pu finalement terminer la formation Droits et Devoirs en récupérant quelques séances mais n'a pas l'énergie ni la capacité actuellement pour se lancer dans la formation citoyenne.

Il nous semble pour l'instant difficile de continuer le parcours de Madame A sans avoir d'abord stabilisé sa situation sociale et mentale.

Les formations citoyennes

40. Combien de modules de formation citoyenne ont été organisés en 2020 ? 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	8	8	Français	B	Présentiel	jour
Module 2	7	7	Arabe classique	B	Présentiel	jour
Module 3	6	6	Français	B	Présentiel	jour
Module 4	6	6	Français	B	Présentiel	jour
Module 5	5	4	Arabe Classique	B	Mixte	jour
Module 6	8	8	Français	B	Mixte	jour
Module 7	6	6	Français	B	Distanciel	jour
Module 8	5	4	Français (commencé e fin 2020, finie début 2021)	B	Distanciel	jour

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

A. Equipe, objectifs et méthodologie

Les formations citoyennes existent de nombreuses années à Convivial et l'équipe de formateurs est restée la même lors du passage de ces formations au BAPA. Forte de son expérience, l'équipe de formateurs apporte une attention particulière et constante à la qualité, à la pertinence et à la cohérence des formations citoyennes. Ainsi, les contenus, les outils et les supports sont passés en revue lors de chaque nouveau module, et adaptés ou mis à jour si nécessaire. A la fin de chaque module, une évaluation de la formation est

proposée aux participants, afin de recueillir leur feedback et de pouvoir, le cas échéant, modifier nos contenus ou méthodes.

Les formateurs ont l'occasion de questionner et de renforcer leur pratique tout au long de l'année grâce à leur participation à la formation continue des formateurs en citoyenneté organisée par le CBAI, qui leur offre un lieu où échanger avec des pairs sur leur expérience, leurs outils et leurs méthodes, et qui permet aussi de rencontrer des experts sur différentes thématiques, venant étayer la réflexion autour de la citoyenneté. Un plan de formation proposé en interne au BAPA Convivial en fonction des besoins et des souhaits de développement de chacun permet également aux formateurs de découvrir de nouveaux outils et de nouvelles méthodes utiles pour consolider et nourrir leur pratique.

L'équipe de formateurs a par ailleurs la chance d'être soutenue par un réseau de partenaires, professionnels ou bénévoles, dans l'animation de nombreuses thématiques de la formation citoyenne en français. Nous sommes aussi à la recherche de partenaires qui pourraient intervenir sur les formations en arabe. Les formateurs effectuent également des visites guidées variées avec les groupes en formation.

Jusqu'à présent, nous avons proposé ces formations exclusivement en français et en arabe, mais nous venons de lancer un groupe de travail consacré à l'adaptation des formations citoyennes à un niveau « français facile ».

Les objectifs de ces formations citoyennes sont de permettre aux bénéficiaires d'acquérir les clés de compréhension du fonctionnement de la société belge afin de mieux s'orienter et pouvoir davantage être acteur de son parcours en Belgique ; augmenter la confiance en soi et créer des occasions de rencontre et d'échange, et donner des repères et adresses utiles afin de consolider le réseau des bénéficiaires.

En termes de méthodologie, certains thèmes, comme celui des valeurs partagées et du vivre-ensemble, sont plutôt abordés sous forme de discussions ou de débats. Pour d'autres thèmes en revanche, comme la Justice ou les Institutions, les contenus sont plutôt théoriques et très approfondis (car il est essentiel de faire connaître leurs droits aux bénéficiaires), puis un temps est alloué à une séance de questions/réponses ; mais nous privilégions autant que possible une approche participative dans une optique de Co-construction de la matière et d'appropriation des contenus par les participants. Chaque participant a en effet déjà des connaissances et il nous semble beaucoup plus intéressant et efficace, pour s'approprier les contenus, de partir des savoirs des participants pour

élaborer ensemble le contenu des séances plutôt que de se limiter à une méthodologie de type « ex-cathedra ». Afin de favoriser la compréhension du plus grand nombre, nous mettons l'accent sur les outils illustratifs (photo langage, vidéos...)

B. En 2020

Concrètement, pour l'année 2020, la crise sanitaire a bien sûr fortement impacté le déroulement de nos formations citoyennes, d'autant que le premier confinement a pris place 2 semaines après l'ouverture du BAPA Convivial. Lors du premier confinement, les formations citoyennes ont été mises à l'arrêt car les parcours des bénéficiaires ont été considérablement ralentis et nous n'avions pas encore de bénéficiaires en Volet II, et donc prêts à suivre une formation citoyenne. Durant cette période, les formateurs se sont donc concentrés sur la préparation des modules Droits & Devoirs. Ce moment a également été mis à profit pour effectuer une mise à jour approfondie de certains thèmes de la formation citoyenne. Au moment du déconfinement, nous avons organisé les formations citoyennes en groupe réduit (max. 8 personnes par groupe) et le déroulement des fêtes de fin de formation a été adapté afin de respecter les normes sanitaires.

Au début du deuxième confinement, nous avons adapté nos formations à une animation en visioconférence, en étant attentif à proposer des séances accessibles au plus grand nombre (par exemple, en privilégiant les illustrations, et les mots-clés). Nous avons également dû nous former à l'animation au moyen d'un outil de visioconférence (Zoom, dans notre cas) et former chaque participant, si nécessaire, à l'utilisation de cet outil. Les visites et sorties ne sont évidemment pas envisageables en confinement. En revanche, la plupart de nos partenaires intervenant sur les formations citoyennes se sont également adaptés à la visioconférence et la collaboration avec eux peut donc continuer même sur les formations en distanciel.

C. Contenus et déroulement d'un module de formation

Le déroulement d'un module de formation à la citoyenneté se présente comme suivi (NB : les partenaires cités ci-dessous interviennent uniquement dans les formations en français) :

-Une **séance d'accueil** où le groupe apprend à se connaître, où le formateur s'applique à créer un début de cohésion de groupe et où le déroulement de la formation et les règles essentielles au bon déroulement, sont définies. Ces règles peuvent être Co-construites par le formateur et les participants.

-Vient ensuite une séance intitulée « **Carte d'identité de la Belgique** », qui propose un melting-pot d'informations aux participants en partant de leurs connaissances : données géographiques et démographiques, premiers repères politiques, anecdotes sur la culture, le domaine artistique...

-La séance sur l'**Histoire** a généralement lieu le 3^{ème} jour. Elle pose les repères historiques qui permettent la compréhension des contextes politiques, socio-économiques et culturels actuels. Elle aborde également l'**histoire des migrations** (émigration des belges, migrations en Belgique, politiques migratoires et législations...). Cette séance est en général animée par l'un de nos partenaires : soit le musée La Fonderie, dans nos locaux ou sur le site du musée, soit une partenaire bénévole qui a une expérience dans le domaine de l'enseignement. A la fin de la formation, une **visite au musée Bel'Vue** vient synthétiser les apprentissages.

-Les deux séances suivantes portent sur les thèmes de la **Démocratie** et des **Institutions** : elles abordent les principes sous-tendant une société démocratique, les niveaux de pouvoir (Etat fédéral, Régions, Communautés), et leurs compétences, le système d'élaboration d'une loi, l'organisation politique en Belgique (partis, clivage gauche-droite, participation à la vie démocratique...). Pour ces thèmes, la mallette « Institutions » de Lire & Ecrire, ainsi que l'activité de photo-expressions « **Zoom sur la Démocratie** » et le jeu « **Democracity** » conçu par le musée **Bel'Vue** constituent des outils intéressants pour mettre les connaissances en pratique. Une visite au Parlement conclut ce chapitre et permet de mieux comprendre les attributions de la Chambre et du Sénat et les rôles des parlementaires et des sénateurs.

-Une séance présente les origines et l'évolution de la **sécurité sociale**, ses financements, les différents piliers et branches de la sécurité sociale et leurs missions... Nous disposons de plusieurs outils, conçus notamment par Cultures & Santé et par la Mutualité Socialiste, pour mener à bien cette séance. La séance inclut également l'analyse d'une fiche de paie.

-Une autre séance aborde le fonctionnement spécifique du **CPAS**. Cette séance aborde les origines du CPAS, son financement, ses champs d'action et le parcours d'un allocataire du CPAS. Elle est en général présentée par le Centre d'Appui à la Médiation de Dettes, avec qui nous avons un partenariat.

-La séance « **Gestion du budget** » est animée également par le Centre d'Appui à la Médiation de Dettes ; elle aborde le traitement des factures, la marche à suivre en cas de dette à régler, les manières de consommer de façon économique...

-La séance sur la **Justice** rappelle le processus d'élaboration d'une loi, explique les principes d'application dans l'exercice de la Justice en Belgique, présente les différents acteurs de la Justice, expose les différences entre droit civil et droit pénal, le fonctionnement des cours et des tribunaux, les alternatives à la procédure judiciaire et aborde les solutions pour un meilleur accès à la Justice (maisons de Justice, aide judiciaire...)

-La séance sur le **Logement** expose les différents types de logement, les vecteurs de recherche du logement, les solutions pour accéder à un logement social, les étapes dans l'accès au logement (visite, état des lieux, contrat de bail, garantie locative...), les points d'attention du contrat de bail, les obligations du propriétaire et du locataire et les recours en cas de litige, les principes du « bon voisinage », les façons de faire des économies d'énergie, les procédures à suivre en cas de discrimination au logement...

-La séance sur la **santé** présente le fonctionnement des mutuelles, les différents centres de santé, généralistes ou spécialisés (cabinets, maisons médicales, hôpitaux, plannings familiaux, ONE, Kind & Gezin, centres de santé mentale etc.), les différences entre médecine conventionnée et non-conventionnée, les médecins et postes de garde, la pharmacie et les médicaments, les numéros d'urgence... Elle est généralement animée par un animateur travaillant chez Forest Quartiers Santé.

-La séance sur le **vivre-ensemble et les valeurs partagées** se déroule sous forme d'une discussion autour des principes favorisant le vivre-ensemble ; elle aborde les chocs culturels et questionne les préjugés et les stéréotypes et donne des informations sur le cadre légal et le cadre social existant en Belgique. Cette séance est parfois Co-animée avec un bénévole, et parfois animée par l'ASBL Ages & Transmissions.

-La question de **l'écologie** est abordée tout au long de la formation, à différents moments : accent mis sur la consommation de biens de seconde main lors de la séance sur le budget, explication du système des transports en commun et de la mobilité douce à Bruxelles lors d'une séance sur la **mobilité**, trucs & astuces pour faire des économies d'énergie lors de la séance sur le logement... par ailleurs, une intervention de Bruxelles-Propreté est organisée, sur la question du **tri, du recyclage et de la revalorisation des déchets**. Nous organisons

parfois également une séance sur la **biodiversité** avec un apiculteur travaillant à la commune de Forest.

-La séance sur le **système scolaire** aborde les thèmes de l'obligation scolaire, des différents niveaux de scolarité, des réseaux et filières, des alternatives à l'enseignement « classique », des structures de soutien à la scolarité (PMS, écoles de devoirs...), les procédures d'inscription... Cette séance est animée par le CIRE, et aborde aussi les équivalences de diplômes, la validation de compétences et la recherche de formations.

-La séance sur l'**emploi** aborde le droit au travail la protection du travail en Belgique, la recherche d'emploi et les différents organismes qui peuvent la soutenir (maisons de l'emploi, missions locales, secteur associatif...), le fonctionnement des syndicats... Cette séance est en général animée par un partenaire bénévole ayant de l'expérience dans le secteur de l'ISP, et comporte une intervention d'un animateur de la cellule pédagogie d'Actiris, qui vient expliquer le fonctionnement de cet organisme. La visite de la Cité des Métiers est parfois proposée dans le cadre de cette séance.

-La séance sur la **nationalité** expose les conditions et le parcours d'une demande de nationalité. Cette séance est animée par l'ASBL Objectif.

-La séance conclusive comprend une évaluation de la formation par les participants (retour sur les contenus, les méthodes, les thèmes abordés, les besoins qui ont ou n'ont pas été couverts...), un « quizz » de connaissances et se termine par une fête de **fin de formation**.

D. Autres actions proposées et pistes à explorer

Le service Vivre Ensemble de Convivial intervient lors d'une séance lors des formations pour présenter ses activités, qui comprennent entre autre des rencontres croisées autour d'activités culturelles (notamment en partenariat avec Article 27) ou de visites de Bruxelles (notamment en partenariat avec Alter Brussels) et les possibilités de bénévolat.

Selon les possibilités et l'agenda du moment, d'autres activités que celles citées plus haut sont organisées lors des formations citoyennes : visites de musées (musée du capitalisme, musée de l'Afrique, musée Magritte...), visites de villes (Bruxelles, Bruges), ou encore sorties culturelles grâce au partenariat avec Article 27.

En 2021, nous avons le projet de proposer également à nos groupes en formation citoyenne des activités qui mettent l'accent sur la citoyenneté « de proximité », notamment en organisant des visites de maisons communales, des découvertes d'initiatives citoyennes de quartier, et la création, en partenariat avec le service Vivre Ensemble, d'un « guichet vie citoyenne, sociale et bénévole ».

42. 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 formations se déroulent durant toute l'année, en matinée, en après-midi ou en fonctionnement mixte (certaines séances le matin et d'autres en après-midi), à raison de 17 à 20 séances réparties en 4x3 heures/semaine ou 3x3 heures/semaine pour les formations de jour.

Nous allons très prochainement proposer 2 formations en horaire décalé également, à raison de 2x3 heures/semaine. Ces 2 formations en décalé se donneront cette fois en français car la demande pour les formations en soirée est pour l'instant très majoritairement francophone.

Certains bénéficiaires ont des difficultés à se libérer pour une formation si longue et doivent donc rattraper des séances ultérieurement lors d'un autre module de formation.

Nous constatons aussi que 50h reste une durée relativement courte pour les formations citoyennes, cela ne laisse pas beaucoup d'opportunité d'approfondir certains sujets, d'en aborder d'autres comme la citoyenneté de proximité ou encore de créer des séances sur demande pour les bénéficiaires tout en maintenant le programme demandé.

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

Le BAPA Convivial a ouvert ses portes au début du mois de mars 2020. La crise sanitaire a bien sûr fortement impacté le déroulement des formations citoyennes en 2020. Lors du premier confinement, les formations citoyennes ont été mises à l'arrêt car les parcours des bénéficiaires ont été considérablement ralentis et les inscriptions ont été interrompues. D'autre part, nous n'avions donc pas encore de bénéficiaires en Volet II, et donc prêts à suivre une formation citoyenne.

Un des enjeux du BAPA Convivial pour cette année 2021 et les prochaines sera la diversification des langues : en effet, même si notre public est majoritairement francophone et arabophone et que les formations citoyennes proposées couvrent ces 2 langues, nous avons une demande grandissante notamment en espagnol, pachtoun et farsi et l'équipe de formation ne pourra pas assurer cette offre de langue. Les solutions que nous envisageons sont de faire appel au SeTIS pour l'animation dans ces langues, de renforcer l'équipe de formation d'un membre ou de former certains travailleurs sociaux afin qu'ils puissent occasionnellement animer des formations citoyennes.

Les formations linguistiques

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

Comme exposé plus haut, le BAPA Convivial n'a pas pu procéder à beaucoup d'inscriptions aux modules linguistiques en 2020 en raison :

- du ralentissement des parcours voire de l'interruption pure et simple des inscriptions au parcours en raison de la crise COVID
- du fait qu'une large portion de notre public est francophone, ou possède un niveau de maîtrise du français supérieure au A2 (et n'ont donc pas été inscrites dans des modules linguistiques)
- de la priorité, en termes d'inscription dans les modules linguistiques, accordée à VIA et BAPA BXL durant l'année 2020 : comme exposé au point 16, seules les places non-utilisées par les 2 autres BAPA étaient disponibles pour le BAPA Convivial. Cela n'a pas constitué un frein majeur à l'inscription de nos bénéficiaires, mais cela a malgré tout empêché des inscriptions de bénéficiaires dans quelques cas au BAPA Convivial.

Ces éléments ont généré une incompréhension de la démarche du BAPA Convivial par les opérateurs linguistiques, qui parfois comptaient sur la proximité géographique avec notre BAPA pour remplir leurs groupes. Nous avons heureusement pu échanger avec les OL concernés pour expliquer les raisons de notre faible taux d'inscription en 2020.

Autre problème, assez récent mais qui commence à prendre de l'ampleur : au BAPA Convivial, une bonne partie des bénéficiaires ont un profil linguistique de type « petit FLE » (personnes ayant été scolarisées au-delà du CEB, ayant des compétences orales fortes et des compétences écrites faibles). Il est difficile de répondre aux besoins de ces personnes en matière d'orientation linguistique au sein du parcours BAPA car elles n'ont à priori pas leur place dans la filière alpha en raison de leur niveau de scolarisation. D'un autre côté, certaines OL FLE préfèrent éviter ce type de profil dans leurs modules car cela n'est ni bénéfique pour le groupe (ils risquent de déséquilibrer le niveau du groupe car ils sont francophones) ni pour les bénéficiaires (pour qui le niveau oral du groupe est trop bas et qui n'ont pas assez l'opportunité de travailler l'écrit). L'option qu'il nous reste est alors d'orienter les personnes vers l'extérieur, mais il nous semblerait plus pertinent de mettre en place des modules de renforcement des compétences écrites au sein du parcours BAPA pour ces bénéficiaires.

Le problème de la répartition des places entre les BAPA en cas de désistement à un cours de langue s'est également présenté : à ce jour, il n'y a pas encore de règle définissant la marche à suivre dans le cas où 2 (ou 3) BAPA souhaiteraient inscrire un bénéficiaire à une même place en module linguistique, libérée pour cause de désistement. Une discussion entre les coordinations des 3 BAPA devra avoir lieu pour définir la marche à suivre dans ce cas de figure.

Enfin, le problème de la réinscription en cas d'échec devra être abordé : puisque l'inscription à des modules linguistiques consécutifs est encouragée (ex : on inscrit d'emblée une personne à un module FLE A – A1.1 et aux suivants), que se passe-t-il si le bénéficiaire échoue et doit donc recommencer un module ? Comment lui garantir une place, si les modules sont complets – et en sachant que les modules sont parfois complets plusieurs mois à l'avance ? Une solution pourrait être de garder 2 ou 3 places vacantes dans chaque module au cas où il y a des « redoublements », qui pourraient redevenir des places « normales » si aucun bénéficiaire ne doit recommencer le module.

Durée

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

	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	3	2
Parcours global	8	9

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

Fin 2020, étant donné que nous n'avons clôturé que trois dossiers, il nous semble difficile de se prononcer sur ce point. Les personnes qui ont clôturé leur parcours ont eu très peu d'entretiens dans le cadre du volet secondaire car elles étaient en grande partie intéressées par la formation citoyenne. De plus, elles avaient très peu de demandes d'accompagnement social ou étaient déjà suivies par un autre service social.

Les attestations

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	2	67%
Femme	1	33%
Total	3	100%

Les difficultés pour les bénéficiaires

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

Nous avons rencontré quelques situations qui rendent le suivi du parcours plus compliqué. Nous les décrivons ci-dessous sans être exhaustifs :

- **Les frais de déplacements** pour les personnes sans revenu
- Les bénéficiaires qui viennent de regrouper leur famille ou encore en cours de démarches administratives d'installation
- **Les bénéficiaires en recherche de crèche** pour leurs jeunes enfants
- **Les bénéficiaires en formation ou travaillant à temps plein** ont des difficultés à se libérer pour réaliser les formations au vu de leurs horaires. En 2021, en développant les formations et les permanences en décalé, nous pensons pouvoir répondre à un certain nombre de ces situations.
- **Le manque de coordination avec les services ISP des CPAS et nos services** mènent parfois à situations où les bénéficiaires sont pris entre des injonctions contradictoires. Nous essayons de mettre en place des collaborations avec les CPAS au fur et à mesure que nous sommes confrontés à ce type de situation.
- **Les bénéficiaires parlant des langues rares** pour lesquels il est difficile de trouver des interprètes pour leur permettre d'avancer dans leur parcours.

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

Les abandons que nous avons rencontrés cette année sont liés principalement à des déménagements vers d'autres régions ou encore des personnes qui ont finalement choisi de faire leur parcours à BON.

Des bénéficiaires nous ont également fait part qu'ils souhaitaient arrêter leur parcours étant donné qu'ils ont découvert qu'ils pouvaient obtenir leur preuve d'intégration pour la nationalité via un autre biais (par exemple, les formations qualifiantes).

L'interprétariat et la question des langues

50. 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.) :

Au moment de la prise de rendez-vous, nous privilégions le téléphone : notre accueillante parle 4 langues (français, arabe, anglais et espagnol) et peut faire appel aux interprètes en interne si nécessaire à ce moment. En cas d'impossibilité d'échanger en français, le rendez-vous est pris avec un collaborateur qui parle la langue de la personne, ou bien un interprète interne ou externe est réservé.

Dans la mesure du possible, nous proposons à ces personnes des entretiens avec des travailleurs sociaux parlant leur langue, sinon nous faisons appel à des interprètes en interne ou en externe.

De plus, dans la conception des outils de communication avec le public, nous avons mis l'accent sur cet aspect de non maîtrise de l'écriture en travaillant avec une graphiste sur le choix d'icônes parlantes pour tous les publics. Le Règlement d'ordre intérieur et le flyer (cf. annexes) reprenant l'explication du parcours ont été illustrés par des pictogrammes qui ont ensuite été proposés pendant une phase-test au public reçu en 2020. Certaines icônes ont été changées suite à des remarques pour en choisir d'autres plus universelles. Ces documents ont aussi été traduits et mis en page en arabe, anglais, espagnol et farsi.

Nous sommes particulièrement attentifs à la traduction des documents produits par Convivial (conventions, avenants, attestations) ou fournis par le bénéficiaire (formulaires d'inscription, décisions CPAS, mutuelle etc..) ainsi qu'à l'explication de chaque démarche que nous entreprenons pour lui (contact mail ou téléphonique, prise de rendez-vous, etc.)

Au niveau des formations, même si elles ont eu lieu seulement en arabe et en français en 2020, nous avons travaillé à des supports et contenus qui soient accessibles au public le plus large possible à partir du niveau A2 en français, notamment via une utilisation large du photo langage et une réflexion sur le vocabulaire utilisé pour expliquer les concepts plus abstraits.

En français comme en arabe, nous avons tenu à maintenir des groupes mixtes en terme de niveau d'alphabétisation et de maîtrise de la langue, tout en favorisant l'entraide et la circulation de la parole.

D'autre part, nous avons fait traduire supports écrits aux modules en plusieurs langues (arabe, anglais et espagnol pour les FOCl et DD – et également farsi pour la DD).

Nous réfléchissons pour l'année 2021 à élargir notre offre FOCl en plusieurs langues et voir comment simplifier davantage l'accès à nos formations pour les personnes maîtrisant peu le français.

Au niveau signalétique, nous avons utilisé le plus possible d'éléments graphiques et de couleur qui soient à la fois lisibles pour un public alphabétisé non francophone et pour un public non alphabétisé (exemple : symbole + chiffre+ couleur pour différencier les salles de formation).

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

- **Dans quel type de situation ?**

Au moment de l'ouverture du BAPA, nous avons dû faire appel à de l'interprétariat externe car l'équipe de travailleurs sociaux ne comptait pas encore d'arabophone.

Actuellement, nous n'avons plus recours à de l'interprétariat externe vu la diversité des langues parlées par les travailleurs sociaux : français, anglais, arabe classique et maghrébin, kinyarwanda, swahili, espagnol, farsi et dari.

- **Avec quel(s) opérateur(s) ?**

Un marché public a été organisé pour un accord-cadre régissant la traduction et l'interprétation pour le BAPA Convivial. Nous avons reçu 3 offres : **SeTIS Bruxelles, Bruxelles Accueil et Global Lingua Services**. L'offre de Global Lingua Services a été considérée irrégulière (formulaire d'offre non signé). Nous avons comparé les offres de SeTIS Bruxelles et Bruxelles Accueil et nous avons décidé d'attribuer le marché dans l'ordre qui suit :

1. SeTIS Bruxelles ASBL, premier classé ;
2. Bruxelles Accueil ASBL, deuxième classé.

Dans le cadre de l'exécution du marché, en cas de besoin de traduction/interprétation, il est fait appel au premier classé. Si ce dernier n'est pas en mesure de satisfaire le besoin, il est fait appel au deuxième classé.

- **Quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?**

En 2020, nous avons eu des dépenses de traduction et interprétation d'un montant de **3.888€**. Il s'agit cette année principalement des frais de traduction écrite.

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

Nous avons rencontré deux bénéficiaires parlant des langues rares (**Koninké** et **Tigrinia**) pour lesquels nous avons rencontré des difficultés à trouver des interprètes car il n'y en avait pas de disponible actuellement auprès des opérateurs Setis ou Bruxelles-Accueil. Pour les entretiens individuels, nous sommes parvenus à trouver des solutions mais pas encore pour les formations. En 2021, des solutions devront être trouvées pour permettre à ces personnes de suivre les formations Droits et Devoirs.

Réseaux

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

Le BAPA Convivial a pu bénéficier d'un grand soutien opérationnel des autres BAPA qui sont restés disponibles et à l'écoute quand à nos questions pratiques et organisationnelles.

Certains dossiers stratégiques communs comme l'obligation ont aussi fait l'objet de concertations et de propositions communes.

Nous avons aussi pu inscrire certains de nos bénéficiaires hispanophones à la formation en espagnol de BAPA Bruxelles.

D'autres part nous avons organisé deux formations au positionnement linguistique (FLE et Alpha) pour nos collaborateurs et collaboratrices et mis à disposition les places restantes aux autres BAPA.

54. Quels sont les partenariats ou collaborations effectifs en 2020 (hors ceux explicités au point 50) ? Dans le cas de partenariats, quelles sont les structures partenaires et sur quels éléments ont porté ces partenariats ou collaborations ? On-t-elles fait l'objet de conventions formalisées ? Précisez si certains de ces partenariats ou collaborations ont été conclus en 2020.

Au démarrage de notre BAPA nous avons pu bénéficier de nombreux partenariats déjà effectifs à Convivial.

Dans le cadre des FOCl avec le Centre Action pour la Médiation de dettes et la séance sur le CPAS, La Fonderie (pour la séance sur l'Histoire), l'asbl Objectif pour la séance sur la nationalité, Bruxelles Propreté, le CIRÉ pour la séance scolarité et équivalence de diplôme, Age et Transmissions pour la thématique des Valeurs partagées (non effectif en 2020 en raison des consignes sanitaires). Des bénévoles viennent renforcer cette équipe de partenaires sur les thématiques de l'Histoire, des Valeurs et le la recherche d'emploi.

Nous avons aussi un partenariat de longue date avec l'asbl article 27 afin de faciliter l'accès à la culture de nos bénéficiaires.

Nous avons aussi conclu de nouveaux partenariats avec :

- **Forest Quartier Santé pour un module en Santé communautaire dans la FOCI**
- **ACTIRIS** pour la participation au comité opérationnel BAPA- ACTIRIS. Ce partenariat a déjà abouti à la mise à disposition de places en crèche, à l'intervention d'ACTIRIS dans nos FOCI
- **Avec le SeTIS** pour une éventuelle sous-traitance des FOCI
- **Avec le SeTIS et Bruxelles Accueil** pour l'interprétariat social (marché public accord cadre)

Moyens, ressources et besoins

L'équipe

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

	Diplôme*	Langues parlées
Directrice opérationnelle BAPA	Master	Français, Néerlandais, Anglais, Espagnol
Coordinatrice sociale BAPA	Master	Français, Néerlandais, Anglais
Coordinatrice des formations BAPA	Master	Français, Anglais, Espagnol
Coordinatrice administrative et financière BAPA	Master	Français, Anglais, Roumain
Accueillante	Master	Français, Anglais, Espagnol, Arabe
Travailleuse sociale	Bachelier AS	Français, Anglais
Travailleuse sociale	Bachelier AS	Français, Arabe
Travailleuse sociale	Master, Agrégation	Français, Arabe, Anglais

Travailleur social	Bachelier AS	Français, Italien, Swahili, Lingala, Kinyarwanda
Travailleuse sociale	Master	Français, Anglais, Espagnol
Travailleur social	Master	Français, Anglais, Finnois, Dari/Farsi
Travailleuse sociale	Bachelier AS	Français, Espagnol
Formatrice FOCl	Master	Français
Formateur FOCl	Bachelier	Français, Kinyarwanda, Swahili
Formateur FOCl	Bachelier	Français, Arabe, Rif
Formateur FOCl	Master	Français, Arabe
Chargée de projets informatiques	CESS	Français, Néerlandais, Anglais, Turc

**Question facultative*

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

L'équipe de base du BAPA Convivial est très diverse à tous points de vue :

- **Genre** (11 femmes, 5 hommes) ;
- **Langues parlées** : l'équipe parle 14 langues (français, anglais, néerlandais, espagnol, italien, roumain, arabe classique et maghrébin, dari/farsi, finnois, swahili, lingala, kinyarwanda, rif) ;
- **Origine** : 9 des 16 membres de l'équipe ont eux-mêmes une expérience de migration (avec des pays d'origine diverses : France, Roumanie, Equateur, Maroc, Rwanda, RDC, Finlande) ;
- **Age** : 6 membres de l'équipe ont plus de 45 ans, 2 membres de l'équipe ont moins de 30 ans ;
- **Profils, diplômes et expérience** : l'équipe est composée de profils divers, avec des diplômes dans différents domaines (bachelier AS, sciences politiques, droit, psychologie, langues et philologie, traduction-interprétation, politiques économiques et sociales, sciences du travail, sciences et techniques, comptabilité).

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

L'année 2020 a été marquée par le recrutement d'une grande partie de l'équipe sociale du BAPA :

- Accueillante (date d'entrée en fonction : 17/02/2020) ;
- Travailleuse sociale (date d'entrée en fonction : 09/03/2020) ;
- Travailleur social (date d'entrée en fonction : 15/06/2020) ;
- Travailleuse sociale (date d'entrée en fonction : 13/07/2020) ;
- 2 Travailleurs sociaux (date d'entrée en fonction : 14/09/2020).

La mise en place progressive du BAPA en 2020 et les contraintes liées aux travaux d'aménagement des locaux ainsi qu'à la crise sanitaire ont nécessité 3 engagements en CDD cette année :

- **1 CDD chargée de projets informatiques** pour la mise en place du réseau informatique en lien avec les travaux, le choix et l'achat de matériel, le support technique en lien avec le télétravail, etc. ;
- **1 CDD agent logistique travaux** pour le lien avec les entrepreneurs, la préparation des locaux en vue des travaux, la prévention et la sécurité lors des travaux, etc. ;
- **1 CDD agent d'entretien** pour assurer un bon nettoyage et une désinfection optimale des locaux afin d'assurer le travail et l'accueil du public dans les meilleures conditions sanitaires.

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

Nom de la formation	Opérateurs	Objectifs	Nb de participants de votre BAPA	Fonction des travailleurs de votre BAPA ayant participé à la formation
Positionnement linguistique FLE	CRIPÉL	Réaliser le positionnement linguistique des	2	Coordinatrice sociale, TS

		bénéficiaires FLE		
Formation test Alpha	CRI Charleroi	Réaliser le positionnement linguistique des bénéficiaires Alpha	3	Coordinatrice sociale, Coordinatrice des formations, TS
Positionnement linguistique FLE	Wivine Drèze	Réaliser le positionnement linguistique des bénéficiaires FLE	7	Coordinatrice sociale, 6 TS
Positionnement linguistique Alpha	Lire&Ecrire	Réaliser le positionnement Linguistique des bénéficiaires Alpha	7	Coordinatrice sociale, 6 TS
Regard croisés sur les migrations	Louvain	Aperçu des enjeux migratoires actuels	2	TS
Formation Intégration et Droits	ADDE	Renforcer les compétences des travailleurs de première ligne chargés de l'accueil, de l'information et de l'accompagnement des primo-arrivants	2	TS
Formation en droit des étrangers	ADDE	Renforcer les compétences juridiques des travailleurs de première ligne chargés de l'accueil, de l'information et de l'accompagnement des primo-arrivants	2	TS

Formation équivalences des diplômes	Ciré	Maîtriser la procédure d'équivalence des diplômes en Belgique	6	4 TS, 2 formateurs
Formation à l'APA	Interne Convivial	Maîtriser la base des données APA	7	6 TS, accueillante
Formation Droits & Devoirs	Interne Convivial	Pouvoir animer les formations Droits & Devoirs	6	TS
Tour des nouveaux	Interne Convivial	Familiariser les nouveaux travailleurs avec les missions, valeurs, règles internes, etc. de Convivial	6	5 TS, accueillante

Le budget

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

Source	Type	Montant estimé	Utilisation
AMIF	Fonds européen	68.828,85€	Formations en citoyenneté (FOCI) – 1,5 ETP formateur
Fondations BESIX	Don	15.000,00€	Monte escalier + une partie des travaux du bâtiment de formations

60. Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2020, en distinguant à tout le moins :

- Les frais de personnel liés au personnel principalement impliqué dans la direction, le secrétariat et la coordination. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.

- Les frais de personnel liés aux travailleurs sociaux principalement engagés dans les missions d'accueil et d'accompagnement individuel. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de personnel liés aux travailleurs impliqués principalement dans les formations citoyennes. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)
- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)
- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique
- Les autres frais de fonctionnement (précisez si des postes vous apparaissent comme importants)

Coordination (3,58 ETP)	239.656,27
Accueil (1 ETP)	23.375,45
TS (7 ETP)	144.179,89
Formateurs (1,63 ETP)	47.034,49
Logistique et IT (1,5 ETP)	62.658,42
Frais de gestion	3.377,25
Frais de fonctionnement	308.283,01
Locaux	99.375,84
Charges	50.511,65
Frais de formations citoyennes	29.815,29
Matériel de bureau et IT	28.621,36
Sous-traitance et honoraires	85.153,53
Frais pour activités	4.535,86
Frais de communication	9.766,18
Frais de transport	503,30
<u>TOTAL</u>	<u>828.564,78</u>

En 2020, les frais de personnel se sont élevés à **520.281,77€**.

Trois particularités marquent l'année 2020 :

Le recrutement progressif de l'équipe sociale et accueil (1 TS présente toute l'année ; 1 TS écartée en janvier ; 1 TS engagée début mars ; 1 TS engagé en juin ; 1 TS engagée en juillet ; 2 TS engagés en septembre ; l'accueillante engagée en février) ;

La crise sanitaire qui a fait qu'on n'a pu donner que 4 modules FOCl/formateur, ce qui explique que la plus grande partie de leur salaire se trouve en frais de personnel ;

Trois engagements en CDD pour des fonctions de support (chargée de projets informatiques, agent logistique travaux et agent d'entretien), nécessaires à la mise en place progressive du BAPA en 2020 et à cause des contraintes liées aux travaux ainsi qu'à la crise sanitaire.

Dans les frais de fonctionnement, les postes les plus importants sont :

Les locaux : location du bâtiment des formations, amortissement des travaux (10 ans), charges financières liés à l'emprunt hypothécaire (10 ans) ;

Les charges (eau, gaz, électricité, assurances, entretien bâtiments, téléphonie, photocopieuse, ...) ;

Sous-traitance et honoraires : ce poste est très important en 2020, mais il s'agit des frais one-shoot liés au démarrage du BAPA (traduction, graphisme, ...) et aux travaux (architecte, avocat, signalétique, ...) ;

Matériel de bureau et IT : une grande partie de ce poste est liée à l'amortissement du matériel informatique (3 ans).

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

Pour l'instant nous avons rencontré trois types de problèmes très concrets :

- Le pourcentage frais de fonctionnement (48% des frais RH) : afin d'aménager nos locaux, nous avons dû faire de gros investissements qui seront amortis sur 10 ans. Cela implique une augmentation conséquente des frais de fonctionnement et une fragilité quant à l'équilibre du budget à ce sujet.
- Nous aurions voulu pouvoir recruter plus de collaborateurs avec un parcours migratoire, et nous nous sommes heurté à la question des diplômes notamment pour les travailleurs sociaux. Nous aimerions pouvoir garder le niveau minimal du diplôme mais pouvoir valoriser une expérience utile dans le secteur social ou de l'accueil des primo-arrivants.

Sur le long terme avec l'entrée en vigueur de l'obligation, nous voyions l'intérêt de pouvoir avancer vite sur le volet 1 et notamment sur les formations droits et devoirs et pour cela nous aimerions pouvoir sous-traiter ces formations à des opérateurs spécialisés tel le Setis. Ceci afin de pouvoir organiser rapidement des formations en diverses langues et utiliser efficacement et qualitativement les ressources à disposition (un formateur plutôt qu'un formateur + un interprète).

Besoins

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

La principale difficulté que nous avons rencontrée est le sous financement des fonctions de support (prévention, comptabilité, informatique), ces fonctions pourtant essentielles au bon fonctionnement ne se retrouvent pas dans le cadre minimal et sont difficiles à financer par ailleurs. En 2020 nous avons pu dégager un peu de budget pour ces fonctions ce qui ne sera plus le cas en 2021.

Ceci dans un cadre où nous avons rencontré beaucoup de difficultés avec l'outil informatique APA dont toutes ne sont pas encore réglées.

D'autres part, nous avons quelques questionnements sur la fonction de travailleurs social au sein du BAPA qui est très diverse avec beaucoup de compétences différentes (formation, suivi administratif, bilan linguistique). Cette diversité, même si elle est une richesse, nous

questionne sur le maintien de la qualité des différents services que nous octroyons à nos bénéficiaires. Ainsi :

- Nous pensons qu'il serait souhaitable de rester vigilant à ce que les différents processus et procédures administratives dans le cadre du parcours soient le plus fluide et efficace possible dans l'intérêt du bénéficiaire, des BAPA et des différentes administrations.
- La question des bilans linguistiques nous paraît aussi très essentielle, en effet, ces bilans ont pour but de positionner les personnes afin de les inscrire dans des bons cours. Ils nécessitent une formation importante pour des travailleurs et travailleuses dont ce n'est pas le métier principal et n'ont donc pas de valeur certifiante. Ainsi pour les personnes dont le niveau est supérieur au A2, nous effectuons un double travail (un bilan linguistique dans le BAPA puis un autre test de langue dans un organisme agréé comme Bruxelles Formation ou le SELOR pour pouvoir valider le niveau). Dans ce contexte, nous nous questionnons si dans une perspective de rationalisation des ressources, il ne serait pas intéressant que les tests linguistiques soient gérés par des organismes certifiants.
- Les dysfonctionnements multiples de l'APA ont mis en difficulté les travailleurs sociaux qui voyaient régulièrement leurs dossiers ne pas s'enregistrer ainsi que certaines données disparaître après enregistrement. Ce problème crée encore actuellement beaucoup de difficultés dans le suivi des dossiers et demande une attention constante à garder des copies des informations récoltées ou rappeler les bénéficiaires en cas d'oubli. Les travailleurs sociaux se trouvent dans une situation très inconfortable suite à l'imprévisibilité de l'outil APA et nous souhaitons que des solutions soient trouvées pour résoudre ces bugs informatiques à l'avenir.

D'autre part, l'arrêt de l'activité P3B et l'ouverture du BAPA ont mis très fort en évidence dans nos services la question de l'accès à des preuves d'intégration dans le cadre de nationalité pour les personnes non primo-arrivantes. La décision de la Cour Constitutionnelle va encore augmenter la pression sur les BAPA étant donné qu'une partie de la population étrangère de Bruxelles n'aura pas accès aux preuves d'intégration via le suivi d'un parcours. Nous pensons que les impacts sur les BAPA et les bénéficiaires concernés doivent être mesurés et adressés.