

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 2021

1. Dans quel contexte général se sont déployées vos missions en 2021 ? Certains éléments extérieurs (politiques, législatifs, sociaux, sanitaires, etc.) ont-ils eu un impact sur vos missions ? Si oui, de quelle manière ?

A l'instar de 2020, l'année 2021 a été marquée par une alternance de périodes de mesures plus ou moins strictes liées à la pandémie COVID-19. Entre déconfinements, resserrements des mesures sanitaires, travail en distanciel ou en présentiel, les modalités d'organisation ont régulièrement dû être adaptées.

A titre d'exemple :

Janvier → mi-juin 2021 : Formations citoyennes et Droits & Devoirs en visio (jusqu'à mi-mai pour les FoCi). Mars : première expérience de DD en décalé en visio pour le français et l'espagnol

Avril → juin 2021 : 1^{ère} expérience de FoCi en décalé (2 modules) ET en visio ; modules en français

Juin 2021 : reprise des FoCi en présentiel, par la suite organisées en groupes de tailles variables selon le relâchement ou le renforcement des mesures sanitaires

Il apparaît donc clairement que les effets de l'ouverture du BAPA Convivial au tout début de la crise du COVID-19 se sont encore faits ressentir en 2021. En effet, relativement peu de dossiers ont été ouverts au BAPA en 2021 et cela s'explique sans doute en grande partie par les consignes gouvernementales strictes en matière de limitation des contacts, à l'œuvre durant le premier et le troisième quadrimestre 2021.

De la même manière, les priorités induites par la crise sanitaire dans les CPAS et les communes ont retardé ou entravé la communication concernant le parcours d'accueil au public éligible. Ces problèmes de communication ont joué un rôle dans l'augmentation relativement lente du nombre de dossiers ouverts au BAPA en 2021, et donc, en conséquence, le nombre d'inscrits aux modules linguistiques. Cette situation nous a cependant permis d'offrir aux primo-arrivants un accès aux formations Droits et Devoirs et citoyenneté dans un délai très court pour ceux qui le souhaitaient. Actuellement, les bénéficiaires ayant clôturé leur parcours ont pris en moyenne 7 mois pour le réaliser.

Quelques chiffres marquants en 2021 :

Ouverture de 264 dossiers,

Suivi de 378 dossiers actifs,

Organisation de 220 bilans linguistiques,

Organisation de 20 formations citoyennes, dont 2 en horaire décalé,

Organisation de 39 formations Droits & Devoirs, dont 4 en horaire décalé

Clôture de 29 dossiers.

L'autre élément extérieur ayant eu un impact sur les missions du BAPA Convivial est lié aux modifications de l'arrêté portant principalement sur deux aspects :

- la date de clôture de dossier arrêtée au 31/12/2022 ou 30/06/2023 en fonction de la date de la signature de la convention (avant ou après le 1^{er} juillet 2021). Ceci a impliqué beaucoup de travail administratif supplémentaire afin d'informer tous les bénéficiaires concernés de la date de clôture et de les inciter à reprendre les cours de langue ou à planifier leur participation à une FoCi.

- Un autre impact important a été la décision de limiter l'accès aux cours en A1 oral pour les alpha et aux cours en A1 oral et écrit pour les non alphabétisés en alphabet latin ayant signé une convention après le 1^{er} juillet 2021. Pour les bénéficiaires ayant signé avant le 1^{er} juillet, il leur restait le choix de continuer ou non le parcours de langue jusqu'au A2. Ayant très peu de bénéficiaires avec ce profil, nous avons pu assez rapidement les informer et nous leur avons proposé de signer un avenant afin de limiter leur parcours au A1 pour ceux qui le souhaitaient. Par contre, pour le public ayant signé après le 1^{er} juillet et concerné par cette limitation de l'accès, cela reste très compliqué pour eux de ne pas pouvoir continuer leur parcours jusqu'au A2. Des contacts sont en cours pour leur permettre d'avoir accès à des cours de français via Lire & Ecrire pour la totalité de leurs cours.

Tout au long de l'année 2021, le BAPA Convivial a cherché à développer ses activités, l'approche qualitative de son offre de service et à élargir son réseau. Cela s'est traduit par :

- la **participation aux recherches de l'APOLPA** autour de l'utilisation des outils complémentaires de positionnement Alpha, FLE, et Alphabet latin ; l'accueil d'un membre de l'APOLPA durant une demi-journée au BAPA Convivial pour observation de l'utilisation de ces outils par les travailleurs sociaux ;

- la **participation aux séances** mensuelles d'échanges de pratiques du **CBAI** pour les formateurs

- la **participation** de l'équipe de formation à une **étude de faisabilité concernant la mise en place d'une plateforme digitale** de ressources à destination des formateurs en citoyenneté en Belgique ;

- l'organisation de séances d'information présentant le BAPA Convivial auprès de différentes associations (maisons médicales, coordination sociale, services ONE, associations parents-enfants, de quartier...) et auprès des opérateurs linguistiques partenaires des BAPA ;

- des contacts entrepris avec les communes (Anderlecht) et les CPAS des communes proches (Forest, Uccle, Ixelles, etc) ;

- grâce à des moyens complémentaires, **l'organisation de permanences en informatique**, accessibles aux bénéficiaires de tout Convivial, y compris les bénéficiaires du BAPA, organisées hebdomadairement à partir de décembre 2020 jusqu'à fin avril 2021, puis mensuellement ;

*novembre-décembre 2021 : **1^{ère} formation informatique longue** ;

*mi-décembre 2021 : organisation de **2 modules courts en informatique**, basés sur les besoins ayant émergé lors des permanences en informatique et de la formation informatique longue.

Deux événements ont marqué le mois de décembre 2021. Tout d'abord, le licenciement de la directrice opérationnelle du BAPA a inévitablement créé une déstabilisation temporaire de l'équipe.

Enfin, Convivial s'est vu proposer par la COCOF de devenir un BAPA de catégorie IV, pouvant accueillir à terme 2000 primo-arrivants. Le 23 décembre 2021, Convivial a répondu favorablement à cette demande d'extension.

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		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
(Ancien.ne) participant.e	5	5%	3	3%	0	8	4%
Administration communale	4	4%	4	4%	0	8	4%
Autre	2	2%	1	1%	0	3	1%
Autre opérateur associatif	4	4%	10	10%	0	14	7%
Bouche à oreille	65	66%	62	59%	1	128	63%
CPAS	5	5%	4	4%	0	9	4%
Internet	8	8%	13	12%	0	21	10%
Non spécifié	1	1%	1	1%	0	2	1%
Sensibilisation par le BAPA	4	4%	7	7%	0	11	5%
Total	98	100%	105	100%	1	204	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	22	22
Obtenir l'accès à un cours de langue	7	8
Résoudre une problématique sociale particulière	7	4
Obtention de la nationalité	57	56
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	21	27
Exigence d'un CPAS	1	1
Recherche d'un emploi	1	0
Intérêt global pour le parcours	29	20
Autre	2	6
Total	147	144

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 (10) se sont présentées car elles souhaitaient 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 d'avancer dans leur parcours et par conséquent, elles se retrouvent dans la catégorie « autres ».

Concernant les demandes de résoudre une problématique sociale particulière (11), il s'agit en grande partie de bénéficiaires parlant des langues plus rares (Dari/Farsi ou portugais) et souhaitant un suivi social dans divers domaines par un travailleur parlant leur langue (besoin de traduction, explication des courriers reçus, soutien administratif etc).

Le public admis

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

i. Tableau

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	137	52%
Femme	126	48%
Inconnu	1	0%
Total	264	100%

ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

Cette année a été marquée à nouveau par des inscriptions en dents de scie en fonction de la situation sanitaire. Nous avons pu remarquer une évolution positive du nombre d'inscriptions plutôt au deuxième semestre suite à une amélioration de la situation générale concernant les mesures sanitaires. La proportion entre les hommes et les femmes inscrites au BAPA reste stable et vise vers un équilibre.

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

b. Du point de vue de la nationalité

i. Tableau

Groupe de nationalité	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est, dont :	28	20%	17	13%	0	45	17%
<i>Burundi</i>	10		4		0	14	
<i>Djibouti</i>	8		10		0	18	
Afrique Centrale	8	6%	14	11%	0	22	8%
Afrique du Sud	0	0%	0	0%	0	0	0%
Afrique de l'Ouest, dont:	24	18%	18	14%	0	42	16%
<i>Guinée</i>	15		14		0	29	
<i>Niger</i>	4		0		0	4	
Afrique du Nord, dont :	10	7%	29	23%	0	39	15%
<i>Maroc</i>	6		25		0	31	
Asie de l'Ouest, dont :	33	24%	25	20%	0	58	22%
<i>Liban</i>	1		5		0	6	
<i>Territoires Palestiniens</i>	7		5		0	12	
<i>Syrie</i>	23		12		0	35	
<i>Turquie</i>	1		1		0	2	
Asie Centrale	0	0%	0	0%	0	0	0%
Asie du Sud, dont :	14	10%	3	2%	1	18	7%
<i>Afghanistan</i>	10		2		1	13	
<i>Iran</i>	4		1		0	5	
Asie de l'Est	0	0%	0	0%	0	0	0%
Asie du Sud-Est	0	0%	2	2%	0	2	1%
Caraïbes	1	1%	0	0%	0	1	0%

Amérique Centrale	4	3%	3	2%	0	7	3%
Amérique du Sud	9	7%	6	5%	0	15	6%
Europe(UE), dont :	3	2%	6	5%	0	9	3%
<i>Italie</i>	1		0		0	1	
<i>Portugal</i>	1		2		0	3	
<i>Roumanie</i>	0		2		0	2	
<i>Espagne</i>	1		2		0	3	
Europe(Hors UE)	2	1%	3	2%	0	5	2%
Amérique du Nord	0	0%	0	0%	0	0	0%
Apatride	1	1%	0	0%	0	1	0%
Total	137	100%	126	100%	1	264	100%

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

Nous remarquons une plus grande prévalence du public originaire d'Asie de l'Ouest (22%) et de l'Afrique du Nord (15%) parlant arabe. De plus, comme l'année précédente, les bénéficiaires originaires d'Afrique francophone (17%) s'adressent au BAPA Convivial car ils représentent une population historiquement présente dans l'association.

Dans une moindre mesure, un nouveau public originaire d'Asie du Sud (7%) et d'Amérique du Sud (6%) s'est inscrit au BAPA. Ceci est en partie dû au renforcement de l'équipe par des travailleurs parlant les langues Dari/Farsi et l'espagnol.

Les principales orientations se sont faites via le bouche à oreille (63%), il semble donc logique que ces populations qui connaissent déjà Convivial se tournent vers la même association pour faire le parcours.

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

Avec la diversification du public, les besoins en langue se sont davantage marqués, que ce soit en besoin de cours de langue qu'en nécessité de développer des formations dans davantage de langues de contact.

Par conséquent, nous avons revu l'organisation des FoCi en proposant davantage de formations en arabe par rapport à l'année précédente. Pour faire face à la diversification du public s'adressant au BAPA, les formations Droits et Devoirs ont été développées en davantage de langues (dari, espagnol, kinyarwanda et rif) et nous avons fait appel à de l'interprétariat pour les langues non maîtrisées par les travailleurs sociaux (portugais et paschto).

Pour les formations Droits et Devoirs en langues plus rares, nous avons pu compter sur la solidarité entre BAPA pour partager les places dans les formations.

c. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

Groupe d'âge	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	46	34%	38	30%	1	85	32%
30-44 ans	70	51%	70	56%	0	140	53%
45-64 ans	21	15%	17	13%	0	38	14%
65-79 ans	0	0%	1	1%	0	1	0%
80 ans et plus	0	0%	0	0%	0	0	0%

Total	137	100%	126	100%	1	264	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 nécessaire pour les publics les plus nombreux.

Un public a requis une attention particulière avec la crise COVID : les plus de 50 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 leurs besoins 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		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Allocataire (E)RIS	74	54%	39	31%	0	113	43%
Au foyer/Sans revenus	13	9%	62	49%	0	75	28%
Autre	6	4%	0	0%	0	6	2%
Chômeur·se indemnisé·e	5	4%	1	1%	0	6	2%
Elève/Étudiant·e	5	4%	5	4%	0	10	4%
En emploi, dont :	32	23%	13	10%	0	45	17%

<i>Fonctionnaire</i>	0		0			0	
<i>Employé·e</i>	25		12			37	
<i>Indépendant·e</i>	7		1			8	
Incapacité de travail	0	0%	1	1%	0	1	0%
Inconnue	2	1%	5	4%	1	8	3%
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0	0%
(Pré-)Pensionné·e	0	0%	0	0%	0	0	0%
Travailleur·se non rémunéré·e	0	0%	0	0%	0	0	0%
Total	137	100%	126	100%	1	264	100%

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

Comme l'année précédente, le public rencontré est constitué principalement de primo-arrivants récemment installés qui dépendent donc en grande partie de l'aide du CPAS (43%). Ce public est également lié à la réalité des personnes suivies par les services de Convivial qui sont réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Nous avons également accompagné en plus grand nombre un public au foyer ou sans revenus (28%) dans des conditions assez diverses. Il s'agit principalement de femmes (49% du public féminin) arrivées par regroupement familial qui ne peuvent pas prétendre à l'aide sociale et qui sont donc entièrement dépendantes du revenu de leur conjoint. Pour certaines, 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-abrisme. 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.

Une autre partie du public (17%) travaille et est en demande de faire le parcours pour diverses raisons. Il est à noter que davantage d'hommes que de femmes sont en situation d'emploi.

Certaines personnes sont intéressées par le BAPA afin de présenter des preuves d'intégration pour renouveler leur titre de séjour car elles 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.

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

En 2021, 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.

Etant donné l'augmentation des bénéficiaires travaillant ou en formation, nous avons proposé davantage de formations en décalé que ce soit pour les formations Droits et Devoirs ou pour les formations citoyennes. Cela permet de répondre aux besoins du public qui n'est pas disponible en journée en leur permettant d'avancer dans leur parcours. Pour les primo-arrivants en formation, nous avons organisé davantage de formations pendant les périodes de congé scolaire.

D'autre part, étant donné les quelques situations de sans-revenu et sans-abrisme rencontrées, 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.

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

i. Tableau

Permis de séjour	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage		Effectif	Effectif
Annexe 19ter	0	0%	1	1%	0	1	0%
Carte A	113	82%	79	63%	1	193	73%
Carte B	6	4%	3	2%	0	9	3%
Carte E	3	2%	4	3%	0	7	3%

Carte F	10	7%	36	29%	0	46	17%
Carte Orange	4	3%	3	2%	0	7	3%
Non spécifié	1	1%	0	0%	0	1	0%
Total	137	100%	126	100%	1	264	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 titre de séjour de durée 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 représentent les personnes arrivées *via* le regroupement familial avec un belge ou un européen dans la majorité des cas. Ce public est assez hétérogène avec des demandes qui sont très diverses en fonction des situations socio-économiques et familiales rencontrées.

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 séjour 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) 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. Il y a à nouveau davantage de femmes (29%) avec une carte F, ce qui correspond à une situation de regroupement familial avec un belge ou un Européen.

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

i. Tableau

Raison de permis de séjour	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage		Effectif	Effectif
Article 9bis	6	4%	8	6%	0	14	5%
Article 9ter	2	1%	0	0%	0	2	1%
Autre	1	1%	2	2%	0	3	1%
Citoyen·ne européen·ne	1	1%	2	2%	0	3	1%
Etudes	1	1%	0	0%	0	1	0%
Inconnu	0	0%	1	1%	0	1	0%
Protection subsidiaire	11	8%	5	4%	1	17	6%
Réfugié·e	83	61%	31	25%	0	114	43%
Regroupement familial	27	20%	68	54%	0	95	36%
Travail	5	4%	9	7%	0	14	5%
Victime de trafic	0	0%	0	0%	0	0	0%
Total	137	100%	126	100%	1	264	100%

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

Les primo-arrivants réfugiés (43%) 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 (69%) et qui par la suite ont fait venir leurs femmes par regroupement familial (54%).

Cette année, nous avons accompagné un nouveau public plus fragilisé arrivé sur base de l'article 9 bis (5%). Ces personnes sont prises entre le besoin de prouver leur intégration et la nécessité de travailler rapidement pour maintenir leur titre de séjour.

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 d'un 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-abrisme 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.

Pour les bénéficiaires avec une régularisation sur base de l'article 9 bis, nous avons pu collaborer efficacement avec le service de guidance socio-professionnelle de Convivial afin de rechercher des pistes d'emploi grâce à leur réseau.

g. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

Commune de résidence	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Anderlecht	35	26%	30	24%	0	65	25%
Auderghem	1	1%	3	2%	0	4	2%
Bruxelles	11	8%	7	6%	1	19	7%
Etterbeek	4	3%	4	3%	0	8	3%

Evère	3	2%	1	1%	0	4	2%
Forest	8	6%	13	10%	0	21	8%
Ganshoren	0	0%	1	1%	0	1	0%
Haren	1	1%	0	0%	0	1	0%
Ixelles	14	10%	5	4%	0	19	7%
Jette	9	7%	6	5%	0	15	6%
Koekelberg	1	1%	0	0%	0	1	0%
Laeken	5	4%	7	6%	0	12	5%
Molenbeek-Saint-Jean	6	4%	9	7%	0	15	6%
Neder-Over-Heembeek	2	1%	0	0%	0	2	1%
Saint-Gilles	16	12%	18	14%	0	34	13%
Saint-Josse-Ten-Noode	2	1%	0	0%	0	2	1%
Schaerbeek	8	6%	9	7%	0	17	6%
Uccle	6	4%	11	9%	0	17	6%
Watermael-Boitsfort	2	1%	0	0%	0	2	1%
Woluwé-Saint-Lambert	2	1%	2	2%	0	4	2%
Woluwé-Saint-Pierre	1	1%	0	0%	0	1	0%
Total	137	100%	126	100%	1	264	100%

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

Les communes d'origine 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 47% de nos bénéficiaires viennent de Forest, Saint-Gilles et Anderlecht, qui de par sa taille et sa démographie occupe la première place en termes 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 en premier lieu. Face au constat que certains bénéficiaires des communes d'Uccle et Ixelles s'adressaient à notre BAPA pour des raisons de proximité, nous avons pris contact avec les services communaux et les CPAS afin de se présenter et de faciliter la collaboration.

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		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Couple avec enfant(s) dans le ménage	44	32%	65	52%	0	109	41%
Couple avec enfant(s) hors ménage	16	12%	2	2%	0	18	7%
Couple sans enfant	12	9%	20	16%	0	32	12%
Famille monoparentale	4	3%	15	12%	0	19	7%
Personne isolée	50	36%	16	13%	0	66	25%
Autre	7	5%	5	4%	0	12	5%

Non défini	4	3%	3	2%	1	8	3%
Total	137	100%	126	100%	1	264	100%

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

Cette année, nous avons accompagné plus de familles avec enfants (43%) qui ont des demandes concernant des besoins spécifiques (recherche d'école, allocations familiales etc.). Ensuite, nous avons suivi un public isolé (25%). Le public masculin est davantage isolé que les femmes 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.

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 parenthèses 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 avec la crèche « Divercity » située près de nos bureaux. Nous avons également un partenariat avec Actiris pour des places en crèche ainsi que des contacts avec une halte-garderie de Forest.

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>	0 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>	3 personnes
	<i>Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans</i>	13 personnes
	<i>Résidant en dehors de la RBC</i>	5 personnes
	<i>Agée de moins de 18 ans</i>	0 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	5 personnes	
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA	12 personnes	
Autre	2 personnes	
Total	40 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.

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.

Concernant les primo-arrivants qui avaient déjà un dossier ouvert dans un autre BAPA, ils ont été réorientés vers leur BAPA d'inscription initiale. Dans certains cas, un transfert vers notre BAPA a été effectué pour une raison de proximité géographique ou de présence d'un travailleur social parlant une langue de contact plus rare.

Organisation générale

10. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2021 ?

	Effectif	Pourcentage
Données en cours	2	1%
Admis	0	0%
Volet primaire en cours	43	11%
Volet primaire complet	47	12%
Convention générée	19	5%
Convention refusée	0	0%
Volet secondaire en cours	189	50%
Dossier suspendu	5	1%
Dossier ouvert	45	12%
Dossier traité	28	7%
Volet secondaire terminé	0	0%
Total des dossiers actifs	378	100%

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

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 au primo-arrivant d'apporter une attestation de connaissance du français s'il en possède une.

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 libres.

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 dure de 1h à 1h30 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. Lors des formations en distanciel, un rendez-vous était donné sur Zoom pour vérifier si le primo-arrivant arrivait bien à se connecter. S'il éprouvait des difficultés, il était 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 parfois la seule personne qui puisse les aider dans leurs 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 2021, 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	106	48%
Femme	113	52%
Total	219	100%

Bilans sociaux

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	136	53%
Femme	123	47%
Total	259	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 2021, 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'allocations familiales, allocation de relogement, 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 freinés par la fracture numérique ou le faible niveau d'alphabétisation ont dû souvent faire appel à l'intermédiation des travailleurs sociaux.

Cette tendance à la digitalisation conjuguée à l'absence de contact en physique pour régler des problèmes d'ordre administratif devient un obstacle de plus en plus important pour les bénéficiaires ne parlant pas français ou peu alphabétisés. A ceci s'ajoutent les délais de plus en plus longs pour le traitement des demandes, en particulier en ce qui concerne les renouvellements de titres de séjour. Nous remarquons donc une charge administrative accrue liée à cette situation.

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...

Bilans linguistiques et organisation du trajet de formation linguistique

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	107	49%
Femme	113	51%
Total	220	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. La plupart des 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. Une formation de découverte des niveaux du CECRL est également donnée en interne à chaque nouveau travailleur social du BAPA par la personne qui coordonne les bilans linguistiques et les orientations vers les cours de langue.

Pour cette deuxième année, certaines difficultés restent les mêmes que lors de l'année précédente :

- 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), ou encore parce qu'ils emploient des formulations équivoques (le « vrai ou faux » de la carte postale et celui des activités parascolaires). 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. Nous avons d'ailleurs tenté de remédier au manque de clarté de certains exercices (par exemple, en modifiant la tournure de phrase de certaines propositions dans les exercices de « vrai ou faux »)
- Le positionnement linguistique n'est pas une science exacte ; malgré les grilles de cotation détaillées à utiliser pour tester les compétences de production orale et de production écrite, la subjectivité de l'évaluateur joue un rôle dans la détermination du niveau d'un bénéficiaire

- Le test est long et stressant pour les bénéficiaires : certains d'entre eux performant nettement moins bien qu'attendu en raison du stress ou de la fatigue. L'environnement dans lequel se déroule le test est bien évidemment également déterminant : un bénéficiaire qui est dérangé (par des sollicitations, du bruit, etc) aura tendance à sous-performer.

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	32	78%	41	77%	73	78%
Attestation reconnue	9	22%	12	23%	21	22%
Total	41	100%	53	100%	94	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	13	25%	7	12%	20	18%
Alpha Oral A 1.2	0	0%	3	5%	3	3%
Alpha Oral A 2	0	0%	1	2%	1	1%
Alpha Ecrit A 1.1	2	4%	1	2%	3	3%

Alpha Ecrit A 1.2	1	2%	1	2%	2	2%
Alpha Ecrit A 2	1	2%	4	7%	5	4%
Sous-total Alpha	17	32%	17	28%	34	30%
FLE A A1.1	9	17%	8	13%	17	15%
FLE A A1.2	6	11%	11	18%	17	15%
FLE A A2.1	0	0%	0	0%	0	0%
FLE A A2.2	0	0%	0	0%	0	0%
FLE A A2	6	11%	7	12%	13	12%
Sous-total FLE A	21	40%	26	43%	47	42%
FLE B A1	9	17%	6	10%	15	13%
FLE B A2	1	2%	9	15%	10	9%
Sous-total FLE B	10	19%	15	25%	25	22%
Non spécifié	5	9%	2	3%	7	6%
Total	53	100%	60	100%	113	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.) ?

En 2021, les inscriptions aux modules linguistiques ont pu être effectuées normalement ; en effet, la priorité aux bénéficiaires des 2 autres BAPA pour les inscriptions en cours de langue, qui était en vigueur en 2020, ne s'appliquait plus. En outre, les opérateurs linguistiques ont adapté leur logistique de cours, proposant des modules en général en système hybride (une partie en présentiel et une partie en visio), ou apportant une attention particulière à rendre leurs cours accessibles même aux publics les plus touchés par la fracture numérique (principalement les Alpha).

Nous avons également veillé, en 2021, à développer les liens et la bonne circulation des informations avec les opérateurs linguistiques partenaires : nous avons ainsi proposé aux

OL des rencontres (qui se sont tenues en visio) OL-BAPA Convivial : de nombreux OL ont accepté les rencontres et ces moments nous ont permis de faire connaissance et de mieux cerner les objectifs et les spécificités accessibles au public de part et d'autre.

Comme en 2020, une large portion du public du BAPA Convivial était toutefois francophone et/ou possédait un niveau de maîtrise du français supérieur au A2. Ces personnes n'ont donc pas eu besoin de cours de langue, ou ont été orientées vers d'autres opérateurs pour poursuivre leur parcours linguistique au-delà de l'offre proposée.

En 2021, une tendance observée était la récurrence de bénéficiaires ayant été scolarisés au moins jusqu'à la 3^{ème} année de secondaire, et maîtrisant le français comme langue seconde (voire comme langue maternelle), ayant donc un niveau « fort » (A2 ou au-delà) dans les compétences orales, mais un niveau plus faible dans les compétences écrites (en général A1.2). Il était en général compliqué de trouver un cours pour ces bénéficiaires au sein du dispositif BAPA, car ils n'avaient leur place ni en Alpha (puisque'ils ont été scolarisés relativement longtemps) ni en FLE (puisque'ils étaient francophones) ; leur besoin de cours de français, principalement au niveau des compétences écrites, était toutefois bien réel. Ces bénéficiaires ont donc soit été orientés vers d'autres filières (vers la promotion sociale notamment), soit inscrits dans des cours de FLE ou d'Alpha lorsque c'était envisageable (i.e. lorsqu'il était possible de les inclure dans un cours sans trop déséquilibrer le groupe), soit ont pris la décision de passer le test certifiant chez Actiris (et l'ont réussi en général).

Enfin, l'entrée en vigueur de l'Arrêté modifiant 2021/1008 le 1/7/2021 a entraîné un changement pour une partie de notre public en termes d'accès aux cours de français: en effet, les personnes relevant de l'alpha ou non-scolarisées en alphabet latin étant dorénavant limitées dans leur parcours linguistique au sein du dispositif BAPA, certaines ont préféré passer par d'autres canaux pour leurs cours de langue, afin de pouvoir effectuer une plus grande partie de leur cursus de langue au même endroit.

La difficulté principale rencontrée par le public pour s'inscrire aux cours de langue concerne l'accessibilité géographique aux cours de langue. En effet, peu d'opérateurs linguistiques sont situés du côté d'Uccle, Forest, Anderlecht ou Ixelles, qui sont les communes de provenance d'une partie importante de notre public. Si l'on rajoute à cette distance géographique des contraintes liées à la scolarité des enfants (les déposer ou aller les rechercher dans un timing raisonnable), nous sommes souvent face à une impossibilité de proposer des solutions tenables pour ces parents. Cette situation touche en grande partie les femmes avec de jeunes enfants.

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

Les inscriptions aux cours ont véritablement pu démarrer en 2021. Le BAPA Convivial ayant encore eu relativement peu de bénéficiaires à inscrire en cours de français, en raison de la situation sanitaire toujours incertaine et du pourcentage de bénéficiaires ne nécessitant pas de cours de français dans le dispositif (presque 50% des bénéficiaires testés), les principaux critères pris en compte pour l'inscription étaient, cette année encore, la proximité géographique et la disponibilité horaire du bénéficiaire. Un critère supplémentaire jouait dans le cas d'une inscription de bénéficiaire ayant un « oral fort et écrit faible » (cfr explications dans le cadre précédent) : la possibilité d'inclusion de la personne dans un module sans que cela ne déséquilibre le groupe.

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

	Nombre de personnes inscrites*
Opérateurs conventionnés Parcours	84
Promotion sociale Bruxelles-Formation	16
Opérateurs reconnus Cohésion sociale	0
	4
Total	104

* Parmi celles ayant eu un bilan linguistique en 2021

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 ont repris, ce critère est redevenu 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 leur lieu d'habitation).

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 ?

Comme en 2020, 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
- **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 de 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, les trajets, le manque d'opérateurs linguistiques situés près du domicile...
- Certains bénéficiaires avec un niveau légèrement inférieur au A2 sont en premier lieu **à la recherche d'un emploi ou d'une formation qualifiante** et ne sont pas intéressés à suivre des cours. Ils reviennent cependant vers nous suite à l'arrêt d'une formation ou la perte d'un emploi pour se réinscrire à un cours. Ces personnes ne sont pas faciles à mobiliser étant donné qu'elles sont déjà relativement autonomes et ne voient pas toujours l'intérêt d'améliorer leur niveau de français.

Les modules droits et devoirs

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

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = 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	8	8	Français	A	D	Jour
Module 2	4	4	Espagnol	A	D	Jour
Module 3	9	9	Arabe classique	A	D	Jour
Module 4	6	6	Pashto	C	D	Jour
Module 5	2	2	Tarifit (Rif)	A	D	Jour
Module 6	6	6	Français	A	D	Jour
Module 7	7	7	Français	A	D	Jour
Module 8	6	6	Arabe classique	C	D	Jour
Module 9	5	5	Arabe classique	A	D	Jour
Module 10	2	2	Kinyarwanda	A	P	Jour
Module 11	8	8	Français	A	D	Jour
Module 12	8	8	Français	A	D	Jour
Module 13	6	6	Français	A	D	Jour
Module 14	4	4	Arabe classique	C	D	Jour
Module 15	6	6	Français	A	D	Jour
Module 16	7	7	Espagnol	A	D	Décalé
Module 17	9	9	Français	A	D	Jour
Module 18	7	7	Arabe classique	C	D	Jour
Module 19	9	9	Français	A	D	Décalé

Module 20	4	4	Farsi	A	P	Jour
Module 21	4	4	Français	A	P	Jour
Module 22	8	8	Arabe classique	C	P	Jour
Module 23	6	6	Français	A	P	Jour
Module 24	2	2	Dari	A	P	Jour
Module 25	7	7	Arabe Classique	A	P	Jour
Module 26	8	8	Français	A	P	Jour
Module 27	4	4	Arabe classique	A	P	Jour
Module 28	9	9	Français	A	P	Jour
Module 29	7	7	Français	A	P	Jour
Module 30	6	6	Arabe classique	A	P	Jour
Module 31	8	8	Français	A	P	Jour
Module 32	11	11	Arabe classique	A	P	Jour
Module 33	11	11	Français	A	P	Jour
Module 34	10	10	Français	A	P	Décalé
Module 35	8	8	Espagnol	A	P	Décalé
Module 36	4	4	Portugais	C	P	Jour
Module 37	9	9	Arabe classique	A	P	Jour
Module 38	6	6	Français	A	P	Jour
Module 39	10	10	Arabe classique	A	P	Jour

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

En 2021, 39 modules Droits et Devoirs ont été organisés dont 18 ont été donnés en visioconférence de janvier à avril. La formation en distanciel n'était pas toujours simple en terme d'animation et de participation des bénéficiaires mais a permis de répondre à une demande importante du public d'avancer dans leur parcours. Nous avons continué également à inviter tous les bénéficiaires inscrits aux formations Droits et Devoirs et aux formations citoyennes 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.

Dès que les conditions sanitaires l’ont permis, nous avons repris les formations en présentiel avec des groupes restreints de maximum 8 participants pour respecter les mesures de distanciation sociale. Les formations ont été données principalement en français et en arabe en fonction du profil du public inscrit. Nous avons également donné quelques formations en farsi, dari, espagnol, pashto, rif, portugais et kinyarwanda. Pour le pashto, l’arabe classique et le portugais, nous avons fait appel à des interprètes du Setis.

Pour répondre aux besoins des primo-arrivants travaillant à temps plein ou en formation, nous avons organisé plusieurs modules Droits et Devoirs en décalé en français et espagnol.

Les derniers travailleurs ont pu être formés pendant les six premiers mois de l’année selon le même modèle de coaching que l’année précédente : 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.

Les thèmes abordés en Droits et Devoirs sont les suivants :

Séance 1 : Citoyenneté, Démocratie et Institutions

Séance 2 : Emploi, Logement, Transport

Séance 3 : Santé et Système scolaire

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	% cumulé
Moins de 30 jours	142	63%	63%
30 à 59 jours	57	25%	88%
60 à 89 jours	15	7%	95%
90 à 119 jours	4	2%	97%
120 à 149 jours	3	1%	98%
150 jours ou plus	4	2%	100%
Total	225	100%	

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 se voir proposer des formations dans des délais relativement courts. 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 expliqués par plusieurs situations :

- La situation sanitaire qui nous a empêché de donner des formations en présentiel avant le mois de mai. Certaines personnes plus fragilisées ne pouvaient pas participer à des formations en visio (fracture numérique, difficultés de communication etc)
- Les personnes parlant des langues rares pour lesquels nous avons constitué des groupes au fur et à mesure de l'année dès qu'il y avait un nombre suffisant de participants ou la disponibilité d'un interprète
- Certaines personnes s'inscrivent puis trouvent un emploi, une formation qualifiante, ou ont des impératifs familiaux qui les ont empêché 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 ?

Nous observons une grande disparité des connaissances des primo-arrivants sur leurs droits et devoirs en fonction de leur profil.

Les personnes installées en Belgique depuis un certain temps 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.

La séance sur les institutions est souvent difficile 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 s'appuient 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, et l'utilisation de vidéos). Ce type de support s'est trouvé être également plus adapté à une animation en visioconférence.

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

Les difficultés rencontrées sont liées en partie à la situation sanitaire qui nous a contraint à donner pendant plusieurs mois les formations en distanciel. Cela a constitué 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.

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 et le rappel constant des règles de distanciation. Le port du masque pour les animateurs a également constitué une difficulté importante surtout face à un public ne maîtrisant pas parfaitement la langue.

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.

A contrario, pour les primo-arrivants présents déjà depuis un certain temps sur le territoire les informations abordées sont en grande partie déjà connues et ils trouvent donc cette formation trop longue et pas tout à fait appropriée pour eux.

Durée

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

En moyenne le volet primaire a été effectué en 4 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 2021 ?

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	82	48%
Femme	89	52%
Total	171	100%

Le volet secondaire

Les conventions

34. Combien de conventions ont- été signées ?

	Nombre de conventions			
	Proposées	Adaptées	Signées	Refusées
Homme	82	2	76	0
Femme	90	1	86	0
Total	172	3	162	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

Les modifications faites dans les conventions concernent principalement des avenants. Les cas les plus fréquemment rencontrés sont des primo-arrivants qui nous apportent une preuve d'attestation du A2 obtenue chez Bruxelles Formation ou Actiris. En général, ces bénéficiaires ont obtenu un niveau juste en-dessous du A2 lors du passage du bilan linguistique chez nous et ne souhaitent pas suivre des cours. Ils s'inscrivent dès lors pour passer un test et certains obtiennent dès lors un niveau différent que celui inscrit dans la convention. Nous leur proposons dès lors de signer un avenant afin de rectifier cette information.

36. Sur quels éléments portent les conventions signées :

Contenu des conventions signées	Effectif	%
Module citoyenneté	0	0%
Formation linguistique	0	0%
Accompagnement individuel	0	0%
Orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté et formation linguistique	0	0%
Module citoyenneté et accompagnement individuel	30	19%
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	30	19%
Module citoyenneté, formation linguistique et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, accompagnement individuel et orientation ISP	58	36%
Formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	0	0%

Module citoyenneté, formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	44	27%
Contenu non spécifié	0	0%
Total	162	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 en 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 digitalisation accrue des institutions, 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. Les demandes les plus souvent rencontrées sont le renouvellement des titres de séjour, les démarches CPAS (communication, retard de paiement) et les demandes de traduction et d'explication de courriers pour les personnes peu alphabétisées ou ne maîtrisant pas le français.

Lorsque les mesures sanitaires se sont allégées, les bénéficiaires ont également émis davantage le besoin d'accompagnement vers les activités de vivre ensemble et de rencontres culturelles. Nous orientons ces personnes vers des services en interne et en externe afin qu'elles puissent participer à des activités (par ex grâce aux articles 27)

D'autre part, nous avons rencontré 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 ces situations, qui étaient déjà présentes de façon latente dans ces familles.

38. Décrivez une situation vécue d'un accompagnement réussi

Mme A. a obtenu le statut de réfugiée en septembre 2017. Ses trois enfants, un garçon (16 ans) et deux filles (15 et 13 ans), sont arrivés par regroupement familial en février 2020.

Mme A. s'est inscrite au BAPA Convivial en mars 2020.

A ce moment, Mme A. travaillait dans une maison de repos et de soins.

L'arrivée de la pandémie du Covid aura de lourdes conséquences sur la famille :

- Les enfants, vivant déjà un changement profond du fait de leur arrivée en Belgique, sont aussi confrontés à l'isolement dû à la situation sanitaire ;
- Les démarches d'inscription pour les enfants auprès de la commune seront très complexes vu la difficulté d'accès aux services communaux ;
- En janvier 2021, Mme A. perd son emploi étant donné le nombre de décès en MRS. Cela l'impacte financièrement mais aussi moralement étant donné qu'elle a été confrontée à des décès de personnes âgées avec lesquelles elle avait parfois tissé des liens.

Assez rapidement, la santé mentale de Mme A. se dégrade, ce qui nous pousse à contacter le SAJ. Fin mars 2021, la situation mentale de Mme A. devient très critique : elle se met en danger et pourrait porter atteinte à ses enfants. Elle sera donc placée en hôpital psychiatrique pour une période de 40 jours.

La cadette des enfants sera accueillie chez une tante en France, les aînés seront orientés vers un internat à Bruxelles. Ces solutions leur conviennent.

A sa sortie de l'hôpital, grâce à un suivi psycho-social intense, Mme A. reprendra le dessus petit à petit.

Parallèlement, la situation financière de Mme A. est très complexe. Après avoir perdu son emploi, une demande d'allocations de chômage a été introduite auprès de son syndicat, des avances sur allocations demandées au CPAS. Ayant été en incapacité de travail d'avril à fin septembre 2021, elle doit également percevoir des indemnités de sa mutualité.

Le service social du BAPA va devoir jongler, pendant de nombreux mois, entre ces trois institutions.

Nous nous heurtons à des difficultés (voire impossibilités) de communication avec le syndicat, celui-ci étant injoignable vu la situation sanitaire.

D'autres démarches s'ajoutent à cette situation financière difficile : un souci au niveau des allocations de relogement, la recherche d'aide alimentaire, l'inscription en AIS, des factures relatives à des frais de scolarité, le renouvellement des titres de séjour, la recherche de formation pour Mme A., ...

Seule, Mme A n'aurait pas pu faire face à toutes ses démarches. Pour l'accompagner au mieux, nous avons multiplié les rendez-vous et mis en place différentes choses.

Des contacts et réunions réguliers ont lieu avec le SAJ pour l'accompagner avec ses enfants. Aujourd'hui, les enfants évoluent bien et sont satisfaits des solutions proposées. Les aînés apprécient cette solution d'internat et les tensions qui existaient entre la mère et les enfants se sont apaisées.

Nous avons également accompagné Mme A. dans sa guérison en faisant le pont entre elle et ses médecins quand cela était nécessaire. Sa santé mentale va beaucoup mieux, elle se montre positive et déterminée dans sa volonté de travailler.

Nous l'avons également épaulée dans sa recherche de formation. Aujourd'hui, elle suit une formation qui l'intéresse et vient de trouver un stage avec une perspective d'emploi.

En outre, nous avons travaillé en parallèle avec son assistante sociale du CPAS, avec son assistante sociale de la mutuelle et avec le syndicat et sa situation financière est en voie d'être régularisée.

Malgré toutes les difficultés rencontrées, Mme A. a suivi la formation « Droits et Devoirs », la formation à la Citoyenneté et une formation longue en informatique organisée par Convivial.

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

Monsieur V. est un réfugié colombien qui s'est adressé au BAPA il y a quelques mois afin de commencer le parcours d'intégration. Il est relativement âgé et il vient d'une région très reculée de Colombie. Il a passé plusieurs mois en ILA (Initiative Locale d'Accueil) avant de s'installer à Bruxelles. Toutes les démarches d'installation ont été menées avec l'aide du

travailleur social du BAPA. Monsieur V. ne parle pas du tout français et ne comprend pas bien les démarches qui lui sont imposées (par ex : l'assurance incendie, la garantie locative etc...) ; Ce sont des démarches qu'il n'a lui-même jamais accompli auparavant et il est très perdu par ce qui lui arrive.

Les relations avec l'assistant social du CPAS se font en grande partie par l'intermédiaire du travailleur social du BAPA car Monsieur V. se sent tout à fait dépassé par les événements. Dès qu'il reçoit une facture, il appelle son TS ou lui envoie des messages et angoisse à cause des montants qui lui sont réclamés.

Ce bénéficiaire a suivi la formation Droits et Devoirs en espagnol et s'est inscrit à des cours de langue en français. Malgré l'assiduité aux cours, il progresse peu et semble s'endormir au cours. Quand la formatrice lui fait la remarque, il répond : « je prends des drogues très fortes » (traduction littérale de l'espagnol : je prends des médicaments très forts). La formatrice s'énerve et lui dit qu'il doit arrêter et que c'est mauvais pour sa santé. Finalement, après intervention du travailleur social, l'information est transmise que ce monsieur souffre de problèmes de santé importants qui lui imposent un traitement médical fort qui a des effets sédatifs.

Afin de gérer les multiples aspects du suivi budgétaire et administratif du bénéficiaire, le TS lui propose de venir avec toutes ses factures et de lui apprendre à les trier en s'appuyant sur les bases apprises au cours de français. Malgré cela, ce bénéficiaire reste très dépendant de son TS et a du mal à mettre les limites : appels incessants, se fâche quand il a l'impression qu'il a des retards de paiements etc...

Le travailleur social a fait une mise au point avec le bénéficiaire afin de bien remettre le cadre de l'accompagnement social au BAPA. L'objectif à l'avenir sera de rechercher un service social de proximité avec un travailleur social parlant sa langue afin de l'accompagner dans ses démarches quotidiennes et de lui proposer une formation citoyenne en espagnol. Ce bénéficiaire aura probablement besoin de beaucoup de temps et de patience afin d'acquérir un peu d'autonomie et se sentir plus à l'aise dans sa société d'accueil.

Les formations citoyennes

40. Combien de modules de formation citoyenne ont été organisés en 2021 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = un formateur extérieur (asbl ou indépendant)	Présentiel / distanciel / Mixte	Horaire : jour ou décalé
Module 1	5	4	Français (commencée fin 2020, finie début 2021)	A	Distanciel	Jour
Module 2	6	6	Français	A	Distanciel	Jour
Module 3	6	6	Français	A	Distanciel	Jour
Module 4	5	5	Français	A	Distanciel	Jour
Module 5	7	7	Arabe classique	A	Distanciel	Jour
Module 6	5	5	Français	A	Distanciel	Jour
Module 7	8	8	Français	A	Distanciel	Décalé
Module 8	8	8	Français	A	Distanciel	Décalé
Module 9	9	9	Français	A	Distanciel	Jour
Module 10	9	9	Arabe classique	A	Distanciel	Jour

Module 11	4	4	Arabe classique	A	Présentiel	Jour
Module 12	8	8	Français	A	Présentiel	Jour
Module 13	7	7	Français	A	Présentiel	Jour
Module 14	7	7	Français	A	Présentiel	Jour
Module 15	8	8	Français	A	Présentiel	Jour
Module 16	6	6	Arabe classique	A	Présentiel	Jour
Module 17	9	9	Arabe classique	A	Présentiel	Jour
Module 18	10	10	Français	A	Présentiel	Jour
Module 19	14	14	Arabe classique	A	Présentiel	Jour
Module 20	8	8	Français	A	Présentiel	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 depuis 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. En 2021, nous avons également eu le plaisir de démarrer une nouvelle collaboration avec un partenaire qui peut intervenir dans 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 avons lancé un groupe de travail consacré à l'adaptation des formations citoyennes à un niveau « français facile ». Deux collaborateurs faisant partie de l'équipe sociale du BAPA ont également suivi la Formation de Formateurs en Citoyenneté entre octobre 2021 et février 2022, afin de pouvoir renforcer l'équipe de formateurs en proposant occasionnellement des formations citoyennes en espagnol, farsi et anglais.

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 leur parcours en Belgique ; augmenter la confiance en soi des bénéficiaires et créer des occasions de rencontre et d'échange, et donner des repères et adresses utiles afin de consolider leur réseau.

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 et des méthodes inspirées de la pédagogie active 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 (photolangage, vidéos...)

B. En 2021

La crise sanitaire a continué d'impacter fortement le déroulement de nos formations citoyennes en 2021. Nous avons débuté 2021 dans la continuité de 2020 : en proposant les formations citoyennes en visioconférence uniquement, 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 n'étaient évidemment pas envisageables en cette période. En revanche, la plupart de nos partenaires intervenant sur les formations citoyennes se sont également adaptés à la visioconférence et la collaboration avec eux a donc pu continuer même sur les formations en distanciel.

En mai, il a été possible de retourner en présentiel, mais les 4 formations citoyennes en cours avaient débuté en distanciel ; nous avons donc fait le choix de les terminer en distanciel pour ne pas perturber l'organisation des participants, qui avaient pris leurs dispositions pour une formation en visioconférence, et non en présentiel. Nous avons pu reprendre le présentiel en juin, et avons continué les formations en présentiel jusqu'à la fin de l'année, en nous adaptant continuellement (notamment lors du dernier trimestre, où les pics de contamination remontaient) lorsque des cas COVID étaient détectés dans les groupes (nous poursuivions alors temporairement les formations en distanciel pour tout le monde dans ces cas-là, ou proposons un système hybride, avec des participants qui assistaient à la formation en présentiel et d'autres en distanciel).

Nous avons donc repris les formations citoyennes en présentiel en juin, avec des petits groupes (8 personnes max) pour respecter les mesures sanitaires. Nous avons en outre organisé nos premières formations citoyennes en horaire décalé : celles-ci se sont déroulées en distanciel, d'avril à juin.

Au dernier trimestre, l'équipe formations a travaillé au développement d'outils pédagogiques avec une graphiste (cartes géographiques, ligne du temps, affiches).

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 « **A la découverte de la Belgique** », qui propose un *melting-pot* d'informations générales 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 fédéral 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 alternative à la visite du Parlement est la visite de la maison communale d'Anderlecht, menée par le CRIPA, qui donne la possibilité aux bénéficiaires de mieux cerner le rôle des différents services des communes, et de poser leurs questions en lien avec leurs besoins personnels et relevant des compétences communales.

-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.

-La question de **l'écologie** est abordée tout au long des formations du BAPA, à différents moments : explication du système des transports en commun et de la mobilité douce à Bruxelles , lors de la séance sur la **mobilité** lors de la formation Droits & Devoirs accent mis sur la consommation de biens de seconde main lors de la séance sur la gestion du budget, , trucs & astuces pour faire des économies d'énergie lors de la séance sur le logement... par ailleurs, une séance est intégralement consacrée à la thématique 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 Actiris, et le groupe se déplace alors à la Tour Actiris afin de pouvoir découvrir leurs locaux et visiter la Cité des Métiers.

-La séance sur la **nationalité** expose les conditions et le parcours d'une demande de nationalité. Cette séance est parfois animée par l'ASBL Objectif, mais l'équipe de formateurs la prend de plus en plus souvent en charge grâce aux outils développés par l'asbl Cultures & Santé sur ce thème.

-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. Depuis septembre 2021, la préparation de la permanence sociale et culturelle a également été initiée en partenariat entre les services BAPA et Vivre Ensemble : l'objectif de cette permanence hebdomadaire sera de prendre le temps, avec les bénéficiaires qui souhaitent développer leur réseau social, participer à des activités culturelles ou s'engager dans des projets de volontariat, de cibler leur demande et leur proposer une offre adaptée à leurs besoins et envies. Cette permanence devrait démarrer durant le premier semestre 2022.

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 donc commencé à proposer également à nos groupes en formation citoyenne des activités qui mettent l'accent sur la citoyenneté « de proximité », notamment en organisant au travers de la visite de la commune d'Anderlecht avec le CRIPA; en 2022, nous souhaitons poursuivre dans cette voie en mettant l'accent, par exemple, sur des découvertes d'initiatives citoyennes de quartier.

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 19 séances réparties en 4x3 heures/semaine ou 3x3 heures/semaine pour les formations de jour. Certains bénéficiaires ont des difficultés à se libérer pour une formation si longue, mais il y a peu d'absentéisme lors de nos formations citoyennes (en 2021, un seul bénéficiaire n'a pas comptabilisé les 75% de présence à la formation citoyenne, et a dû rattraper 2 séances lors d'un module ultérieur).

En 2021, nous avons également organisé 2 formations en horaire décalé, en visioconférence, à raison de 2 séances de 3 heures par semaine, destinées en priorité aux bénéficiaires qui n'avaient pas la possibilité de se libérer en journée. En 2022, nous allons toutefois les organiser à raison de 3 soirs/semaine car après en avoir discuté avec les bénéficiaires et les formateurs, il apparaît qu'une formation en soirée avec un horaire hebdomadaire plus intensif, mais d'une durée plus courte, serait préférable.

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. L'équipe de formation estime qu'il serait judicieux de fusionner les 10h de formation Droits & Devoirs et les 50 h de formation à la citoyenneté, pour proposer une seule longue formation citoyenne qui permettrait plus de latitude pour se concentrer sur certaines thématiques, permettrait davantage de sorties pédagogiques, etc.

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

Les vagues de contamination COVID et leur implication en termes de relâchement et de resserrement des mesures sanitaires ont rendu plus complexe la mise en œuvre des formations citoyennes, en comparaison avec le système « classique » des formations en présentiel :

- l'équipe a dû adapter les outils de formation à une animation en visioconférence (accent mis sur le visuel, peu de texte, travail par mots-clé, recherche d'autres supports que les supports « physiques » utilisés en classe, etc.)-

- il a fallu appareiller les bénéficiaires pour suivre la formation en visioconférence, et s'assurer que le public et l'équipe maîtrise le logiciel de visioconférence. Des permanences intégralement consacrées à l'installation et à l'utilisation de Zoom ont été organisées pour les bénéficiaires lors de la période en 100% distanciel, et même après le retour en présentiel pour les formations citoyennes, nous avons continué à former les bénéficiaires à l'utilisation de Zoom durant la séance d'accueil de la formation citoyenne, ceci afin de permettre un passage momentané à la visioconférence en cas de COVID au sein du groupe

-il a également fallu adapter le système de suivi des présences aux séances de formation, car il était bien sûr impossible de faire signer une fiche de présence en distanciel ; nous avons également adapté les démarches d'autorisation par les bénéficiaires du partage de certaines données avec les intervenants externes.

Les difficultés découlant de cette organisation en distanciel sont aujourd'hui bien connues des BAPA :

-les formations en visioconférence ne sont en général pas accessibles au public moins à l'aise avec l'outil numérique (en général le public Alpha)

-la gestion d'un groupe en distanciel est plus compliquée, pour plusieurs raisons :

- la formule en distanciel est souvent plus fatigante pour les formateurs comme pour les bénéficiaires : citons, entre autres, les problèmes de connexion et la mauvaise connaissance du logiciel qui entraînent des incidents et qui entravent le déroulement des séances, surtout lors des premières séances ou les participants découvrent l'utilisation de Zoom ; la difficulté pour les participants de se concentrer en visioconférence car de nombreux obstacles apparaissent dans la configuration en visio (mauvais son, mauvaise connexion, mauvaise maîtrise de l'outil Zoom, pas de lieu adéquat pour suivre la visio, bruit, passage, interpellations de l'entourage...) ; pour certaines situations, nous avons d'ailleurs proposé à ces personnes de suivre une partie de leur formation dans nos locaux, tout en respectant les règles sanitaires.
- il est difficile pour les formateurs de maintenir l'attention du groupe en visioconférence, pour les raisons citées ci-dessus et pour d'autres raisons (participants qui suivent la formation alors qu'ils sont dans les transports, font autre chose en même temps, ne répondent pas, coupent la caméra...)
- le développement de la cohésion d'équipe et la création de liens est presque impossible dans la formule en distanciel

- 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 et le rappel constant des règles de distanciation. Le port du masque pour les animateurs a également constitué une difficulté importante, surtout face à un public ne maîtrisant pas parfaitement la langue.

Les formations linguistiques

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

Comme exposé dans le cadre 19, en 2021 les inscriptions aux modules linguistiques ont pu être effectuées normalement ; en effet, la priorité aux bénéficiaires des 2 autres BAPA pour les inscriptions en cours de langue, qui était en vigueur en 2020, ne s'appliquait plus. En outre, les opérateurs linguistiques ont adapté leur logistique de cours, en proposant des modules en général en système hybride (une partie en présentiel et une partie en visio), ou apportant une attention particulière à rendre leurs cours accessibles même aux publics les plus touchés par la fracture numérique (principalement les Alpha).

En 2021, une tendance observée et qui avait déjà commencé à se manifester en 2020, était la récurrence de bénéficiaires ayant un « oral fort et un écrit faible », comme mentionné dans le cadre 19 également ; il était en général compliqué de trouver un cours pour ces bénéficiaires au sein du dispositif BAPA, car ils n'avaient leur place ni en Alpha (puisqu'ils ont été scolarisés relativement longtemps) ni en FLE (puisqu'ils étaient francophones) ; leur besoin de cours de français, principalement au niveau des compétences écrites, était toutefois bien réel.

Ces bénéficiaires ont donc soit été orientés vers d'autres filières (vers la promotion sociale notamment), soit inscrits dans des cours de FLE ou d'Alpha lorsque c'était envisageable (i.e. lorsqu'il était possible de les inclure dans un cours sans trop déséquilibrer le groupe), soit ont pris la décision de passer le test certifiant chez Actiris (et l'ont réussi en général).

Une discussion autour de cette problématique avec la COCOF et le Maître Mot en décembre 2021 a débouché sur la mise à disposition, pour les personnes ayant ces besoins d'apprentissage, d'un module FLE A « oral fort/écrit faible » débutant en février 2021.

Durée

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

	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	5	4
Parcours global	7	6

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

En moyenne, le nombre d'entretiens s'étend de 2-3 rendez-vous à plusieurs dizaines en fonction de la complexité des demandes d'accompagnement social.

Les attestations

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	14	48%
Femme	15	52%
Total	29	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 qui ont des contraintes horaires** liées à la prise en charge des enfants qui sont à l'école (trajets, enfants malades, écoles fermées etc)
- **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 développant les formations et les permanences en décalé, nous avons pu 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.
- **Les femmes enceintes** qui ne peuvent pas ou plus suivre des cours pour des raisons de santé
- Les bénéficiaires qui ont **des personnes à charge avec des problèmes de santé importants ou un handicap**

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 : l'accueillante du BAPA Convivial parle 3 langues (français, dari/farsi et anglais) 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. Ces documents ont aussi été traduits et mis en page en arabe, anglais, espagnol, portugais, roumain 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 citoyennes et Droits et Devoirs, même si elles ne sont proposées que dans quelques langues, nous avons développé 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 photolangage et une réflexion sur le vocabulaire utilisé pour expliquer les concepts plus abstraits.

Dans les formations, 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 FoCi et DD – et également farsi pour la DD).

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 ?**

Actuellement, nous avons fait appel à de l'interprétariat social externe pour le suivi de certains bénéficiaires parlant principalement le portugais et le pashto. Pour les modules de formation Droits et Devoirs, le recours à des interprètes a eu lieu de manière assez systématique pour l'arabe classique, dans le cadre de la formation d'une travailleuse sociale à donner ses formations en arabe. Pour les formations en pashto et en portugais, nous avons à chaque fois fait appel à un interprète externe.

L'équipe des travailleurs sociaux engagée parle cependant une grande diversité des langues parlées par bénéficiaires : 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 2021, les dépenses de traduction et interprétation s'élèvent à **3.657€**. Le montant est stable par rapport à l'année dernière mais il concerne désormais autant les frais de traduction écrite que d'interprétariat.

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

Nous rencontrons occasionnellement des bénéficiaires parlant des langues plus rares pour lesquels il est difficile de trouver des interprètes. Au-delà du suivi social, il est très difficile d'organiser des modules de Droits et Devoirs pour ces personnes car leur langue maternelle n'est pas toujours disponible auprès des opérateurs d'interprétariat social.

Par contre, nous avons pu compter sur la solidarité entre les différents BAPA pour permettre aux primo-arrivants parlant des langues plus rares d'intégrer des modules de Droits et Devoirs organisés par eux (par exemple : le roumain, le russe, etc). Nous avons également mis à disposition des places pour des formations en pashto, espagnol, rif et dari/farsi.

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 quant à nos questions pratiques et organisationnelles.

Les réunions de coordination entre BAPA avec la Cocof et le Cracs ont permis d'échanger sur les pratiques de terrain et de gérer des dossiers stratégiques communs comme l'obligation et la mise en œuvre de l'arrêté modifiant. Ces réunions de concertation ont permis de faire émerger des propositions communes face à des constats sur le terrain et les faire remonter vers le cabinet Maron.

Au niveau des coordinations, des réunions ont lieu entre les BAPA sur différents sujets tels que :

- Les formations en français facile : observation d'une formation Droits et Devoirs français facile de VIA par une de nos travailleuses sociales, rencontre d'une animatrice en français facile et partages d'infos...
- Réunions inter-BAPA pour faire remonter les difficultés dans l'utilisation de l'APA et faire des propositions d'amélioration communes
- Intervisions du CBAI sur l'échange de pratiques entre les formateurs des différents BAPA
- Réunions du comité opérationnel d'Actiris dans le cadre de notre convention de partenariat

De manière générale, la collaboration est très positive et nous pouvons compter sur la collaboration sur le terrain que ce soit lors des transferts de dossiers ou encore pour partager les places des formations Droits et Devoirs pour les langues rares entre les BAPA.

54. Quels sont les partenariats ou collaborations effectifs en 2021 (hors ceux explicités au point 50) ? Dans le cas de partenariats, quelles sont les structures partenaires et sur quels éléments ont porté ces partenariats ou collaborations ? Ont-elles fait l'objet de conventions formalisées ? Précisez si certains de ces partenariats ou collaborations ont été conclus en 2021.

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

Dans le cadre des FoCi 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, , le CIRÉ pour la séance scolarité et équivalence de diplôme, Age et Transmissions pour la thématique des Valeurs partagées (non effectif en 2021 en raison des consignes sanitaires), FQS (Forêt Quartiers Santé pour la séance sur la santé, le CRIPA (Cellule Relations Interculturelles et Primo-Arrivants) pour la visite de la commune d’Anderlecht, Actiris pour la séance sur l’emploi, (ce partenariat a également abouti à la mise à disposition de places en crèche), le SeTIS et Bruxelles Accueil pour l’interprétariat social.

Cette année, nous avons démarré une collaboration avec la crèche « Divercity » de Forest pour la mise à disposition de deux places en crèche. Actuellement, une seule place est occupée pour une durée d’un an.

Le partenariat avec le SeTIS comprend également la sous-traitance de Formations citoyennes, mais l’ « écolage » des animateurs du SeTIS au BAPA Convivial n’a pas encore commencé, car nous étions en mesure, en 2021, d’absorber la totalité de la demande en matière de formations citoyennes (à la fois en termes de langue et de nombre de demandes).

Moyens, ressources et besoins

L’équipe

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

	Diplôme*	Langues parlées
Direction opérationnelle BAPA – poste vacant	-	-
Coordinatrice sociale BAPA	Master	Français, Néerlandais, Anglais
Coordinatrice des formations BAPA	Master	Français, Anglais, Espagnol
Coordination administrative et		

financière BAPA – poste vacant		
Accueillante	Master	Français, Persan, Anglais, Néerlandais
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
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

**Question facultative*

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

L'équipe de base du BAPA Convivial (au 31/12/21) est très diverse à tous points de vue :

- **Genre** (9 femmes, 5 hommes) ;
- **Langues parlées** : l'équipe parle 13 langues (français, anglais, néerlandais, espagnol, italien, arabe classique et maghrébin, dari/farsi, finnois, swahili, lingala, kinyarwanda, rif) ;
- **Origine** : 7 des 14 membres de l'équipe ont eux-mêmes une expérience de migration (avec des pays d'origine diverses : France, Equateur, Maroc, Rwanda, RDC, Finlande) ;

- **Age** : 5 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, sciences du travail, sciences et techniques, comptabilité, langues et littératures anglaises et espagnoles).

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

En 2021, l'équipe du BAPA s'est stabilisée en terme de nombre de personnes en comptant uniquement une travailleuse sociale supplémentaire par rapport à 2020 :

- Entrée en fonction le 27/01/21 en CDD puis en CDI le 1/08/21 : la travailleuse faisait déjà partie de l'équipe en 2020 dans le cadre d'un contrat de remplacement d'une personne écartée pour accouchement. Au retour de cette dernière, la travailleuse a rejoint l'équipe sociale de manière pérenne.

L'année a néanmoins été marquée par le départ de certains travailleurs et donc le recrutement de nouveaux collaborateurs pour reprendre leur fonction :

- Départ de l'accueillante (sortie de fonction le 29/08/21) et arrivée d'une nouvelle accueillante (entrée en fonction le 01/11/21) ;
- Départ de la directrice opérationnelle (sortie de fonction le 14/12/21) : le poste est dès lors vacant à la fin de l'année 2021 et le recrutement est prévu au premier trimestre 2022 ;
- Départ de la coordinatrice administrative et financière (sortie de fonction le 29/10/21) : une nouvelle personne entrera en fonction en janvier 2022.

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

Nom de la formation	Opérateurs	Objectifs	Nb de participants du BAPA	Fonction des travailleurs ayant participé à la formation
Introduction aux Conventions Collectives de Travail du secteur socioculturel	CESSOC	Comprendre les spécificités de la CP329.02	1	Coordinatrice administrative et financière
Formation Excel	Convivial		7	Coordinatrice sociale, 6 TS
Formation Excel avancé	Update asbl	Maîtriser les fonctions avancées d'Excel	2	Directrice opérationnelle, coordinatrice sociale
La communication assertive	Ligue de l'enseignement	Apprendre à mieux communiquer et vivre harmonieusement dans son milieu de travail	1	Coordinatrice des formations
Apprenez à gérer une équipe	Bruxelles Formation	Développer les conditions pour former une équipe collaborante et s'adapter à chaque collaborateur	1	Coordinatrice des formations
Formation en violences conjugales et intrafamiliales : Module Initial	Praxis	Définir les violences conjugales et aborde les mécanismes relationnels qui régissent la violence conjugale	4	4 TS
Formation Excel intermédiaire	KOEKELTECH	Réaliser un classeur, de trier, de filtrer les données et d'utiliser la mise en forme conditionnelle	4	4 TS
Gestion de l'agressivité	Formeville	Réagir face à des comportements agressifs.	10	7 TS, 3 formateurs, 1 accueillante
Formation APA	Convivial	Maîtriser la base des données APA	1	TS
Positionnement linguistique Alpha	Lire & Ecrire	Réaliser le positionnement linguistique des bénéficiaires ALPHA	1	TS
Formation Droits & Devoirs	Convivial	Animer une formation Droits & Devoirs	1	TS
Comment mieux s'adresser à un groupe	Ligue de l'enseignement	Etre à l'aise et communiquer efficacement face à un groupe	2	2 TS
Coaching en langue arabe	Setis	Organisation d'une DD en arabe en février avec traducteur Setis	1	TS
Coaching situations difficiles en animation	Convivial	Gestion d'un public difficile	1	TS
Formation à l'écoute	CEFEC	Affiner ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole	5	5 TS
Formation à la permanence informatique	Convivial	tre capable de gérer une permanence informatique et répondre aux besoins des bénéficiaires	1	TS

Nos écrits professionnels : comment les rendre clairs, intéressants et efficaces?	STICS	Construire un texte de façon logique, structurée et claire. Rendre la lecture attrayante et intéressante	1	1 TS
Formation Intégration et droits	ADDE	Renforcer les compétences des travailleurs de première ligne, chargés d'accueil, de l'information et de l'accompagnement des primo-arrivants	2	3 TS
FoFoCi	CBAI	Animer une formation en citoyenneté : contenu, pédagogie et démarche interculturelle	2	2 TS
Formation aux techniques d'animation	Ligue de l'enseignement	Développer vos compétences en animation.	1	TS
Travailler avec un public "contraint" - posture de l'intervenant.e et outils de communication	CFS	Découvrir des mécanismes psychologiques liés à la contrainte et explorer la posture de l'intervenant.e dans ce contexte	2	2 formateurs
Améliorer l'interactivité de vos animations à distance et en présentiel	STICS	Renforcer la participation du public lors d'animation en présentiel ou à distance	2	2 formateurs

Le budget

59. En 2021, avez-vous bénéficié d'autres ressources que celles allouées par la CCF dans le cadre de son décret relatif au parcours d'accueil ? Si oui, complétez le tableau suivant :

Source	Type	Montant estimé	Utilisation
AMIF	Fonds européen	200.000€	Formations en citoyenneté (FOCI) – 1,5 ETP formateur
Fondations BESIX	Don	20.000,00€	Formations en informatique – 0,41 ETP formateur

60. Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2021, en distinguant à tout le moins :

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

<i>A</i>	<i>FRAIS DE PERSONNEL</i>	<i>655.096,21 €</i>
	Coordination (3,47 ETP)	231.841,05 €
	Accueil (0,83 ETP)	25.652,79 €
	TS (7 ETP)	285.665,81 €
	Formateurs (3,6 ETP)	102.086,98 €
	Logistique – IT (0,2 ETP)	4.924,62 €
	Frais de gestion	4.924,96 €
<i>B</i>	<i>FRAIS DE FONCTIONNEMENT</i>	<i>267.987,58 €</i>
	Locaux	103.949,49 €
	Charges	38.399,08 €
	Frais de formation citoyennes	72.252,07 €
	Matériel bureau et IT	29.554,37 €
	Sous-traitance	11.369,77 €
	Activités/formation	5.805,14 €
	Communication	6.612,66 €
	Transport	45
	Autres dépenses	16,1
	TOTAL DEPENSES	923.083,79 €

En 2021, les frais de personnel s’élèvent à **655.096,21€**. La masse salariale est en progression par rapport à 2020 car cette année l’équipe sociale était au complet dès janvier, contrairement à l’année précédente, où les travailleurs sociaux ont été engagés en cours d’année et n’ont donc pas presté une année complète.

L’année 2021 a de nouveau été marquée par la crise sanitaire. Le rythme de croisière n’a donc pas encore été atteint et les formateurs n’ont pu donner qu’entre 3 à 6 modules chacun. Cela

explique pourquoi une partie importante du salaire des formateurs se retrouve encore une fois en frais de personnel et non pas en frais de fonctionnement.

Le poste de frais de personnel lié à la logistique et l'IT est en nette diminution par rapport à 2020. En effet, l'équipe ne compte plus parmi elle le gestionnaire de chantier et la chargée de projet informatique, qui étaient engagées en CDD en 2020 dans le cadre de l'ouverture du BAPA.

Les frais de fonctionnement s'élèvent quant à eux à **267.987,58€**. Parmi ceux-ci, 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 : cela comprend assurances, eau, énergie, frais de surveillance, frais d'entretien, téléphonie et internet, location des fontaines à eau et photocopieur. Bien que le montant soit encore important, on observe une baisse des charges comparées à 2020, due essentiellement à l'internalisation du nettoyage et l'absence de frais *one-shot* tels que l'installation de chauffage).

Frais de formations citoyennes : cela inclut uniquement la part du salaire des formateurs au prorata du nombre de modules donnés au cours de l'année par rapport aux nombre de modules de référence (12 par an et par ETP formateur). Cf. supra ;

Matériel de bureau et IT : une grande partie de ce poste est liée à l'amortissement du matériel informatique (19.215€).

La sous-traitance : bien qu'encore important, ce poste de dépenses est bien moindre qu'en 2020 car l'année comportait des frais *one-shot* conséquents liés au démarrage du BAPA (traduction, graphisme, ...) et aux travaux (architecte, avocat, signalétique, ...). Il contient désormais essentiellement des frais de prestataires IT et des frais d'interprétation et traduction.

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

Dans le cadre de l'extension du BAPA Convivial de 1 000 à 2 000 places, la législation ne prévoit pas de phase d'agrément provisoire. Au contraire, le fait que l'extension doive se pratiquer directement avec un agrément définitif contraint à gérer la demande d'extension dans des délais qui sont très courts. Or, l'identification et l'aménagement d'une infrastructure correspondant aux exigences normatives (sécurité, décret et arrêtés) et budgétaires du BAPA s'inscrit dans une temporalité qui dépasse ces délais. Ainsi, pour répondre à la demande d'extension, des solutions alternatives seront mises en place, créant

une pression inconfortable en termes d'espaces et de locaux sur le site de Convivial situé rue du Charroi et, ce, dans un contexte qui demeure teinté d'incertitudes liées à l'évolution de la pandémie de COVID-19.

A ce titre, le passage par un agrément provisoire aurait été une étape intéressante pour gérer l'extension de manière plus qualitative.

Une autre difficulté est liée aux bénéficiaires qui, dans le volet 1, sont très impatients de commencer les cours de français dès le passage du bilan linguistique. Nous sommes ici confrontés à la logique du décret qui exige que les bénéficiaires aient également participé à la formation Droits et Devoirs et signé la convention avant de pouvoir les inscrire à des cours. Sur le terrain, il est difficile d'organiser très rapidement des formations Droits et Devoirs dans toutes les langues (encore plus pour les langues rares) et nous constatons que de nombreux primo-arrivants s'inscrivent dès lors dans des filières de cours de langues extérieurs au BAPA pour cette raison.

Suit à ce constat, nous plaidons pour :

- L'inscription des bénéficiaires directement aux cours de français dès le bilan linguistique réalisé
- La fusion de la formation citoyenne et les modules de citoyenneté en une seule formation de 60h

Dans l'arrêté modifiant, des propositions sont faites pour répondre aux besoins du parcours d'accueil afin d'assouplir certaines règles – mais l'arrêté n'est pas encore entré entièrement en application :

- La possibilité de sous-traiter les formations Droits et Devoirs pour les langues rares comme cela est déjà fait pour les formations citoyennes
- La reconnaissance des formations citoyennes effectuées précédemment par les bénéficiaires dans le cadre du parcours BAPA
- La revue du cadre pour l'engagement des travailleurs sociaux

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 (comptabilité, informatique, prévention/logistique et communication). Ces fonctions sont pourtant essentielles au bon fonctionnement, ne se retrouvent pas dans le cadre minimal et sont difficiles à financer par ailleurs. Ceci dans un cadre où nous avons rencontré beaucoup de difficultés avec l'outil informatique APA, dont toutes ne sont pas encore réglées.

D'autre part, nous avons quelques questionnements sur la fonction de travailleur social au sein du BAPA, qui est très diverse et requiert 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 cours adéquats. 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. Nous attendons le « prim'test » pour pouvoir le passer sur un PC et pour une harmonisation des pratiques de test avec d'autres opérateurs comme Actiris. 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 alpha et bénéficiaires non alphabétisés en alphabet latin qui n'ont plus accès aux cours de français jusqu'au A2, ce qui les pénalise pour leur demande de nationalité.
- 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.

Enfin, en anticipant l'accueil d'un public plus large au sein du BAPA, il existe une incertitude sur la charge de travail en l'absence d'un support de la P3B – ou tout nouvel opérateur pouvant apporter un support – et à plus forte raison avec l'extension de notre public de 1 000 à 2 000 dossiers par an dans les prochaines années.

Pour l'instant, l'équipe de formation est toujours en mesure d'absorber la totalité de la demande en matière de formations citoyennes (à la fois en termes de langue et de nombre de demandes). Toutefois, l'un des enjeux du BAPA Convivial pour les prochaines années sera la diversification des langues. En effet, même si notre public est pour l'instant majoritairement francophone et arabophone et que les formations citoyennes proposées

couvrent ces deux langues, nous avons une demande grandissante pour des formations dans d'autres langues, notamment en espagnol, pashto et farsi. L'enjeu est de pouvoir fournir une offre en FoCi en davantage de langues et surtout en vue de l'obligation.

Les solutions que nous avons commencé à mettre en œuvre sont :

- de faire appel au SeTIS pour l'animation dans ces langues (le partenariat est en cours et l'écolage d'un animateur SeTIS devrait avoir lieu fin 2022)
- de renforcer l'équipe de formation en engageant de nouveaux formateurs (prévu pour la mi-2022) et,
- de former certains travailleurs sociaux afin qu'ils puissent occasionnellement animer des formations citoyennes (FoFoCi entamée par 2 travailleurs sociaux en octobre 2021, prise en charge d'une FoCi par chacun prévue au dernier trimestre 2022).