



BUREAU D'ACCUEIL  
POUR PRIMO-ARRIVANTS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



Bureau d'accueil pour primo-arrivants

Rapport d'activité

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.

## **TABLE DES MATIÈRES**

|  |    |
|--|----|
| LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE NOS MISSIONS EN 2020 | 5  |
| LE PUBLIC À L'ACCUEIL DU BAPA                        | 7  |
| ORGANISATION GÉNÉRALE                                | 20 |
| LE VOLET PRIMAIRE                                    | 23 |
| LE VOLET SECONDAIRE                                  | 37 |
| LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES               | 52 |
| RÉSEAUX  | 54 |
| LES PROJETS ANNEXES AU PARCOURS D'ACCUEIL DE VIA     | 56 |
| MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS                        | 62 |
| CONCLUSION   | 68 |

A l'origine du projet VIA asbl, il y a un appel à candidature lancé en 2015 par la Commission communautaire française (COCOF). Un comité de pilotage composé de représentants des cabinets de la cohésion sociale (Schaerbeek/Molenbeek) et du secteur associatif s'est créé et réuni afin de discuter de l'opportunité de déposer une candidature commune.

La mise en place de VIA a été rendue possible grâce à l'expertise et à la mise en commun des connaissances du comité d'accompagnement composé :

De pouvoirs publics reconnus : Commune de Schaerbeek - Commune de Molenbeek - CPAS de Schaerbeek - Mission Locale de Schaerbeek

Du tissu associatif dense et expérimenté : Harmonisation Sociale de Schaerbeek - SAMPA/LES- Coordination sociale de Schaerbeek – CEDAS – Proforal - GAFFI – Solidarité savoir - Maison de Quartier Helmet

En parallèle, une étude ainsi qu'un colloque ont été réalisés par la CASS sur les primo-arrivants à l'initiative du CPAS de Schaerbeek. Une étude de faisabilité a également été commandée à l'IRFAM.

L'agrément comme bureau d'accueil pour primo-arrivants de catégorie IV (Capacité : 2000 dossiers/an) par le Collège de la Commission communautaire française, a été obtenu le 23 septembre 2015. VIA a ouvert ses portes au public et accueilli ses premiers bénéficiaires en mars 2016.

La mission et les valeurs portées par l'équipe de Via :

La mission de VIA est de favoriser la participation sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants à Bruxelles pour contribuer au vivre ensemble dans une société inclusive.

Les valeurs sont

**RESPECT - ÉQUITÉ - PARTAGE - CRÉATIVITÉ -  
ENTHOUSIASME - PROFESSIONNALISME**

## LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE NOS MISSIONS EN 2020

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

Dans le contexte de la crise en mars 2020, VIA a proposé des mesures qui ont eu pour objectif de faire face à l'épidémie du COVID-19 tout en assurant une continuité de service caractérisée par une baisse radicale de la fréquentation du public primo-arrivant.

Dès le 16 mars : VIA a fermé ses portes jusqu'au 18 mai. Sans être préparées, les équipes d'accompagnateur-trices sociaux-les de VIA ont dû s'adapter avec les moyens du bord (pas de gsm professionnels, ni d'ordinateurs portables, pas d'accès aux serveurs, ...).

L'enjeu principal a été le maintien **de l'accessibilité** mais aussi du **lien social**.

Du 18 mai au 2 novembre, Via a repris une présence partielle sur site, afin d'assurer les rendez-vous indispensables et dispenser les formations dans le respect des normes sanitaires. L'équipe, présente sur chacun des deux sites par jour, est repassée graduellement à trois accompagnateur-trices sociaux-ales (8 à 9 en temps normal). Durant cette période, l'équipe de VIA s'est mobilisée pour mettre en place de nouvelles pratiques.

Les réponses apportées ont été principalement d'ordre techniques, mais aussi organisationnelles, afin de faciliter le travail et le contact. Des investissements matériels ont été faits, afin de permettre à l'équipe de VIA de continuer au mieux sa mission.

Lors du deuxième confinement à partir du 2 novembre 2020, Via a relevé le défi de passer tous ses services en distanciel afin de continuer à accompagner au mieux son public tout en respectant les mesures sanitaires : l'accompagnement individuel a subi une mutation profonde en 2020 avec le travail à distance. Les accompagnateur-trices sociaux-ales se sont adaptés et ont évolué dans leur pratique. Ils ont appris l'utilisation de nouveaux moyens de communication et trouvent positif les nombreux outils mis en place : Whatsapp, ordinateurs portables (outils de visioconférence), numéros et GSM professionnels et accès aux serveurs. Dès janvier 2021, une reprise de présence partielle reprendra.

Avec ces moyens, les accompagnateur-trices sociaux-ales de VIA sont beaucoup plus accessibles au public. Ils-elles doivent davantage mettre leurs distances par rapport au public et avoir le recul nécessaire. En effet, les outils comme Whatsapp sont moins formels, le public a donc tendance à être « *plus à l'aise* », plus familier avec leur référent-e.

Le premier impact de cette crise a été l'impossibilité ou la difficulté d'accès à nos services pour toute une partie du public du parcours d'accueil : cet impact s'illustre dans les caractéristiques du public admis en 2020 (voir chapitre à ce sujet). Il est à envisager que le public le plus précarisé et/ou en fracture numérique n'ait pas eu accès à nos services.

Un autre impact de la crise est la grosse diminution de l'offre des formations (entre autre, car les groupes sont plus petits). De plus, ces formations en distanciel sont plus compliquées à suivre pour certaines personnes (accès difficile à un ordinateur ou à une connexion internet) mais aussi pour les formateur-trices.

Par contre, ce fonctionnement a fait ressortir une certaine demande pour les formations à distance (ex : personnes ne pouvant se déplacer ou simplement des PA qui préfèrent cette option de formation à distance).

Concernant l'accompagnement social, les équipes de VIA ont été confrontées au manque d'accessibilité de certains services de CPAS mais aussi aux problèmes/retards de paiement du RIS. De même, concernant certaines communes, les accompagnateurs-trices sociaux ont aussi rencontré des problèmes de rendez-vous annulés, sans aucune alternative proposée. D'après eux-elles : *« Nombreux titres de séjour ont expiré sans aucun rendez-vous donné pour un renouvellement. Les personnes tombent dès lors dans l'illégalité alors qu'ils ont demandé le renouvellement conformément à la réglementation. Il y a des droits liés à ces titres de séjour qui sont bafoués. Ne seront-elles pas lésées par la suite de ces interruptions ? »*

En conclusion, les équipes de VIA ont été « plus loin » dans l'accompagnement en faisant office de relai entre les personnes et les institutions publiques. *« Il a été compliqué de s'adapter aux services limités des différentes institutions avec lesquelles nous travaillons. »*

## 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 ?

| Orientation vers le BAPA    | Femme      | Homme      | Total       | %age |
|-----------------------------|------------|------------|-------------|------|
| Bouche à oreilles           | 468        | 331        | 799         | 52%  |
| Administration communale    | 114        | 62         | 176         | 12%  |
| Internet & RS               | 69         | 69         | 138         | 9%   |
| Opérateur associatif        | 75         | 45         | 120         | 8%   |
| CPAS                        | 42         | 58         | 100         | 7%   |
| Actiris, BF et ML           | 31         | 16         | 47          | 3%   |
| Ecole des enfants           | 7          | 3          | 10          | 1%   |
| Sensibilisation par le BAPA | 4          | 5          | 9           | 1%   |
| Autre / non spécifié        | 64         | 62         | 126         | 8%   |
| <b>Total général</b>        | <b>874</b> | <b>651</b> | <b>1525</b> |      |
|                             | <b>57%</b> | <b>43%</b> |             |      |

Source : registres d'accueil des deux antennes et APA.

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                  | Femme      | Homme      | Total       | %age |
|--------------------------------------|------------|------------|-------------|------|
| Mieux connaître la société d'accueil | 443        | 301        | 744         | 49%  |
| Français (cours de)                  | 132        | 110        | 242         | 16%  |
| Parcours Global                      | 135        | 103        | 238         | 16%  |
| Nationalité                          | 84         | 68         | 152         | 10%  |
| Exigence CPAS                        | 16         | 25         | 41          | 3%   |
| Titre de séjour (renouvellement)     | 14         | 5          | 19          | 1%   |
| Accompagnement Social                | 3          | 5          | 8           | 1%   |
| Trouver un travail                   | 3          |            | 3           | 0%   |
| Autre / inconnu                      | 44         | 34         | 78          | 5%   |
| <b>Total général</b>                 | <b>874</b> | <b>651</b> | <b>1525</b> |      |
|                                      | <b>57%</b> | <b>43%</b> |             |      |

Source : registres d'accueil des deux antennes de VIA.

Notons ici que la motivation « déclarée » lors de l'inscription s'avère souvent en cacher une autre : En général, des exigences d'un CPAS ou le besoin du parcours dans le cadre d'un renouvellement de titre ou d'une demande de nationalité. Ces deux motivations sont donc sous-représentées dans les chiffres ci-dessus.

Parfois, il s'agit également d'une exigence formulée par des institutions telles que les communes pour prouver les efforts d'intégration lors du renouvellement d'un titre de séjour, ou bien encore par les CPAS pour maintenir leur droit à un revenu d'intégration sociale.

Mieux connaître la société d'accueil est perçu comme un enjeu important par la plupart

des personnes primo-arrivantes. Cela se précise encore plus lors de la formation Droits et Devoirs, lorsqu'elles découvrent les particularités de la société d'accueil notamment au niveau des normes juridiques et sociales.

Des personnes se présentent avec comme motivation première, le souhait de constituer un dossier auprès de leur commune, soit pour renouveler leur titre de séjour, soit pour acquérir la nationalité belge. Elles sont orientées par les communes. Une proportion importante de ces personnes ne sont pas éligibles dans le parcours, soit parce que le titre de séjour est expiré, soit parce qu'il excède les trois ans de résidence en Belgique. Au niveau du renouvellement du titre de séjour, VIA a pris l'initiative de contacter les communes pour clarifier la diversité des reconnaissances possibles en dehors du suivi d'un parcours d'accueil. Par ailleurs, concernant l'acquisition de la nationalité, cette demande est souvent prématurée puisqu'il faut attendre cinq ans de résidence avant d'introduire la demande.

*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 :\_*

Certaines personnes primo-arrivantes se présentent aussi à VIA pour résoudre un problème particulier, soit spontanément, soit parce qu'elles ont été orientées vers nos services. Il s'agit le plus souvent de difficultés liées au logement, à la situation familiale, à la situation financière, à la perte du revenu d'intégration sociale, à la situation de séjour, ou à tout autre problématique ressentie comme urgente.

## LE PUBLIC ADMIS

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

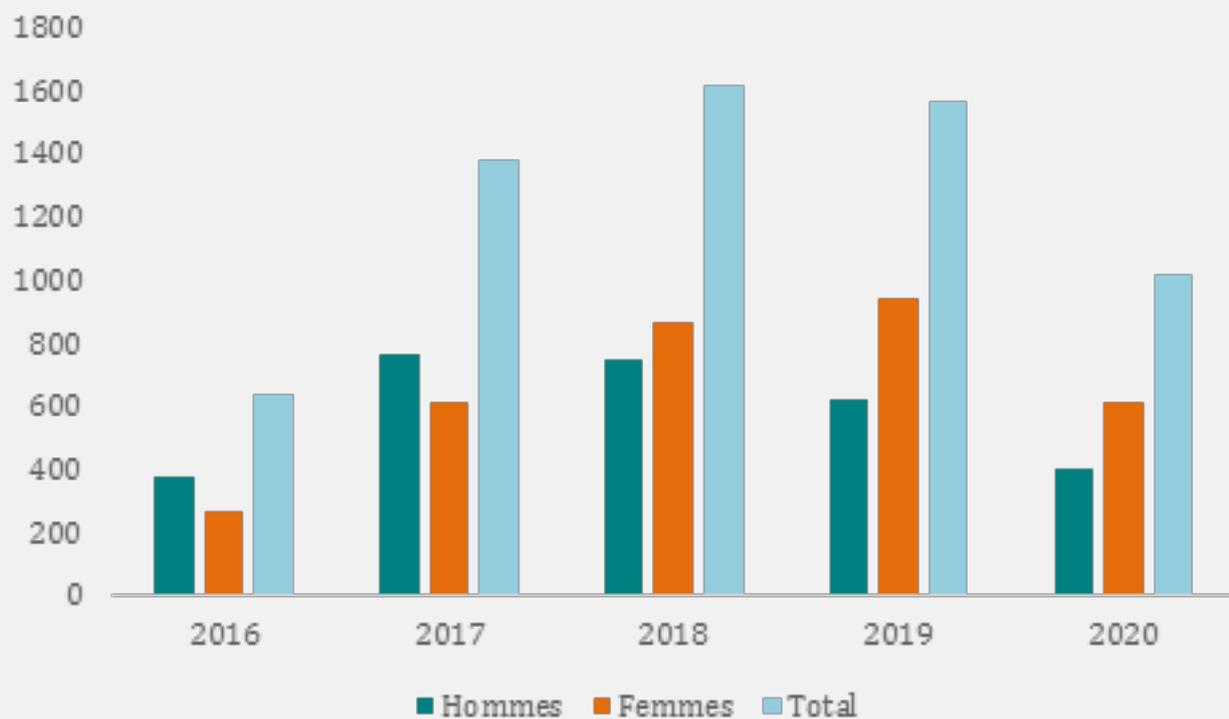
#### i. Tableau

| Public admis | 2016       | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |     |
|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
| Hommes       | 375        | 764         | 747         | 622         | 404         | 40% |
| Femmes       | 268        | 618         | 871         | 946         | 616         | 60% |
| <b>Total</b> | <b>643</b> | <b>1382</b> | <b>1618</b> | <b>1568</b> | <b>1020</b> |     |

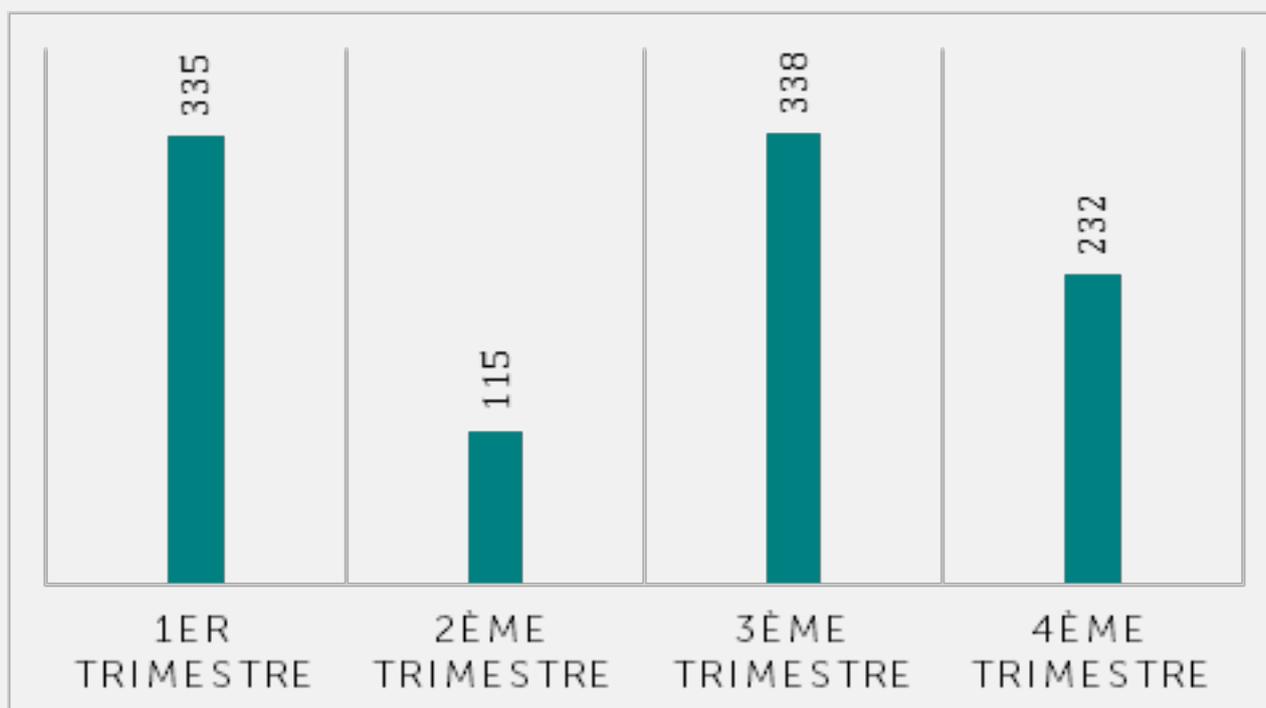
Evolution par année :

Pour la troisième année consécutive, significativement plus de femmes que d'hommes s'inscrivent chez VIA dans le parcours d'accueil. La proportion reste comme l'année dernière de 60-40%.

### EVOLUTION 2016-2020



### PERSONNES ADMISES PAR TRIMESTRE EN 2020



## ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

La diminution du nombre de nouveaux dossiers est clairement due à la situation sanitaire de 2020 : cela se constate dans l'évolution par trimestre : VIA a fermé ses bureaux le 16 mars 2020 et durant tout le deuxième trimestre (diminution de 66% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre). Ensuite, lors des assouplissements : VIA a repris un service de permanence classique du 18 mai au 02 novembre 2020, ce qui corrobore avec l'augmentation du 3<sup>ème</sup> trimestre. Lors du deuxième confinement, durant le quatrième trimestre : VIA a de nouveau travaillé à distance mais en ayant développé plusieurs solutions de fonctionnement qui ont permis de faire plus d'inscriptions à distance, ce qui n'était pas le cas lors du deuxième semestre.

Nous estimons avoir « perdu » une partie du public qui n'a pas facilement accès à l'informatique (aucun indicateur ne permet d'objectiver cette estimation).

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

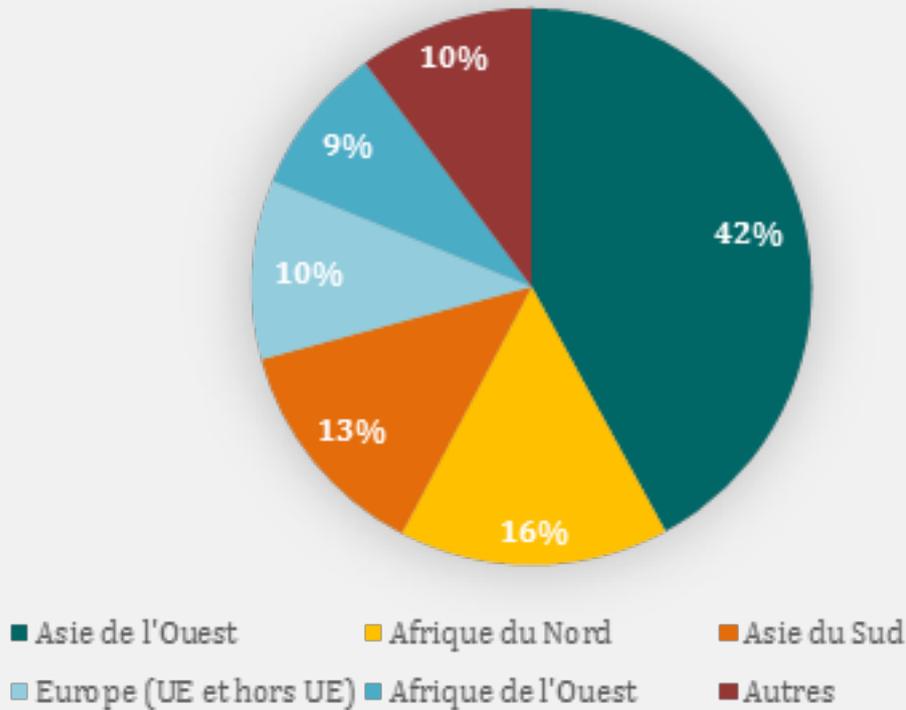
### a. Du point de vue de la nationalité

#### i. Tableau

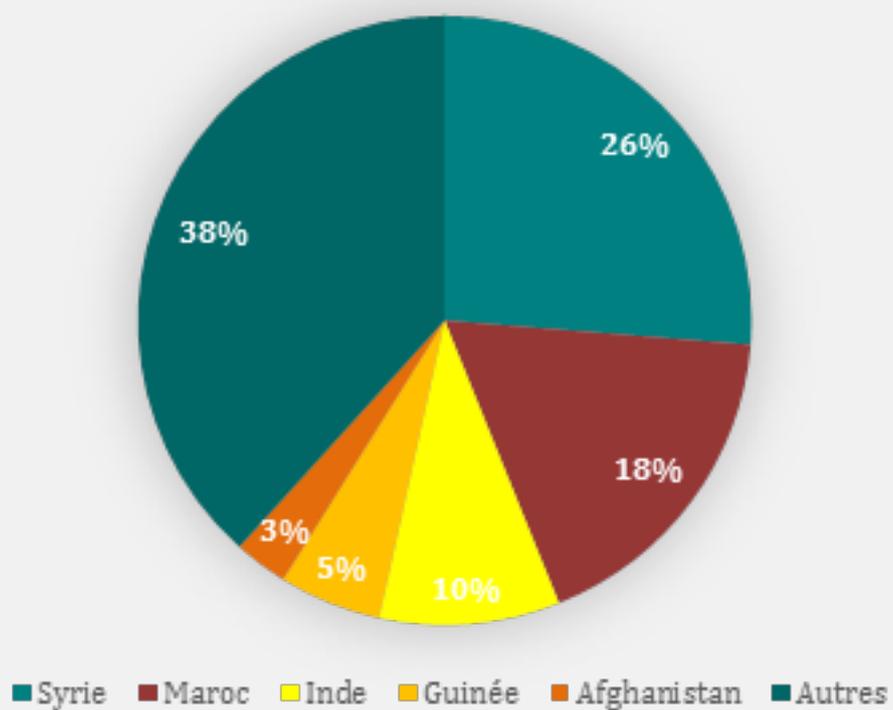
|                                   | Homme    | Femme    | Total    |             |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|-------------|
| Groupe de nationalité             | Effectif | Effectif | Effectif | Pourcentage |
| Asie de l'Ouest, <u>dont</u> :    | 170      | 180      | 350      | 34%         |
| <i>Irak</i>                       | 8        | 4        | 12       |             |
| <i>Territoires Palestiniens</i>   | 13       | 8        | 21       |             |
| <i>Syrie</i>                      | 125      | 143      | 268      |             |
| <i>Turquie</i>                    | 11       | 16       | 27       |             |
| Afrique du Nord, <u>dont</u> :    | 63       | 154      | 217      | 21%         |
| <i>Maroc</i>                      | 47       | 133      | 180      |             |
| Asie du Sud, <u>dont</u> :        | 53       | 88       | 141      | 14%         |
| <i>Afghanistan</i>                | 16       | 13       | 29       |             |
| <i>Inde</i>                       | 28       | 69       | 97       |             |
| Afrique de l'Ouest, <u>dont</u> : | 35       | 48       | 83       | 8%          |
| <i>Guinée</i>                     | 22       | 33       | 55       |             |
| <i>Sénégal</i>                    | 8        | 6        | 14       |             |
| Europe(UE), <u>dont</u> :         | 29       | 52       | 81       | 8%          |
| <i>Bulgarie</i>                   | 0        | 13       | 13       |             |
| <i>Italie</i>                     | 4        | 5        | 9        |             |
| <i>Roumanie</i>                   | 8        | 17       | 25       |             |
| <i>Espagne</i>                    | 9        | 12       | 21       |             |
| Europe(Hors UE)                   | 13       | 26       | 39       | 4%          |
| Amérique du Sud                   | 13       | 22       | 35       | 3%          |
| Afrique Centrale                  | 9        | 23       | 32       | 3%          |
| Afrique de l'Est                  | 10       | 14       | 24       | 2%          |
| Amérique Centrale                 | 4        | 4        | 8        | 1%          |
| Afrique du Sud                    | 0        | 1        | 1        | 0%          |
| Asie Centrale                     | 0        | 0        | 0        | 0%          |

|                  |            |            |             |             |
|------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Asie de l'Est    | 1          | 1          | 2           | 0%          |
| Asie du Sud-Est  | 1          | 1          | 2           | 0%          |
| Caraïbes         | 1          | 0          | 1           | 0%          |
| Amérique du Nord | 1          | 2          | 3           | 0%          |
| Apatride         | 1          | 0          | 1           | 0%          |
| <b>Total</b>     | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1020</b> | <b>100%</b> |

ORIGINE PAR RÉGION



TOP 5 DES NATIONALITÉS



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

Le « top 3 » des nationalités les plus représentées dans le public de VIA reste le même (Syrie- Maroc – Inde).

Même si cette nationalité reste de loin la plus importante en nombre, on constate une diminution de la proportion de personnes en provenance de Syrie pour la troisième année consécutive.

Si l'importante représentation des personnes d'origine marocaine fait écho au nombre de personnes qui ont obtenu un regroupement familial en 2019 et en 2020, d'autres nationalités restent largement sous-représentées en comparaison avec les statistiques de demande de protection internationale adressées au CGRA. Les nationalités sous-représentées sont l'Afghanistan, l'Irak et l'Erythrée.

Il est possible que ceux-ci s'installent en majorité dans une des deux autres régions ou, autre hypothèse, que ceux-ci ne soient pas orientés vers VIA.

Aussi, une part importante du public continue à s'orienter chez VIA par le "bouche à oreille", ce qui explique que certaines nationalités sont surreprésentées par rapport à d'autres.

Vu le caractère non obligatoire du parcours, nous observons qu'une part importante du public primo-arrivant n'arrive pas jusqu'à VIA. Avec l'introduction de l'obligation du parcours d'accueil, le public que nous accueillons va changer sensiblement en terme de nationalités.

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

Comme les années précédentes, la demande en langue arabe est soutenue. En plus des 10 travailleur-euses parlant l'arabe chez VIA, nous faisons très régulièrement appel à l'interprétariat social afin de pallier les besoins linguistiques au niveau de l'accueil, de l'accompagnement, du Droits et Devoirs, de l'inscription aux modules linguistiques et de la formation citoyenne.

Cette forte utilisation de l'interprétariat social nécessite un travail plus conséquent d'anticipation et de logistique. L'interprétariat a également un impact sur la relation entre les bénéficiaires et les travailleur-euses.

Face à cette situation, nous adaptons également notre accompagnement social pour des personnes en exil, originaires de zones de conflits. En effet, face à certains troubles, le suivi est difficile et le besoin d'orientation vers des services de santé mentale spécialisés, pouvant les recevoir dans leur langue, est indispensable. Ce type de services étant en capacité insuffisante à Bruxelles, les accompagnateur-trices sociaux-les sont régulièrement démunis-es face à ce genre d'orientation.

## b. Du point de vue de l'âge

## i. Tableau

| Groupe d'âge | Homme      | Femme      | Total        | %age        |
|--------------|------------|------------|--------------|-------------|
| 18-29 ans    | 138        | 226        | 364          | 36%         |
| 30-44 ans    | 207        | 320        | 527          | 52%         |
| 45-64 ans    | 58         | 68         | 126          | 12%         |
| 65 et plus   | 1          | 2          | 3            | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1.020</b> | <b>100%</b> |

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

**88% du public de VIA est âgé de moins de 44 ans.**

Nous constatons une accentuation de la tranche 30-44 ans au détriment des tranches d'âge supérieures. Une hypothèse est que la crise sanitaire a plus poussé les personnes âgées à ne pas entamer de nouvelles démarches.

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

Plus d'un tiers de notre public a moins de 30 ans. L'équipe d'accompagnateur-trices sociaux-les veille à se tenir informée des initiatives spécifiques à destination du public jeune afin de les y orienter.

Ce public jeune est parfois plus difficile à « capter », aussi bien dans les formations internes à VIA (Droits & Devoirs et formation citoyenne) que dans celles tenues par les opérateurs linguistiques partenaires.

VIA a une attention particulière pour ce groupe d'âge et teste des nouvelles manières de travailler issues des bonnes pratiques du projet CAMIM (voir section « projets annexes »).

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

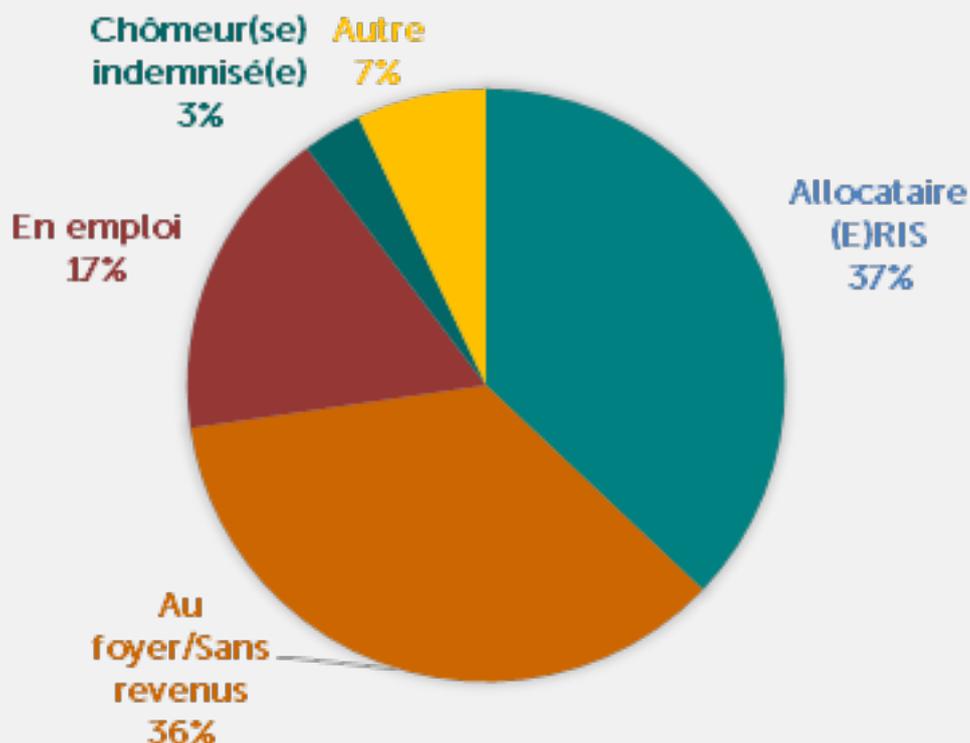
## i. Tableau

| Situation principale     | Homme | %age | Femme | %age | Total | %age |
|--------------------------|-------|------|-------|------|-------|------|
| Allocataire (E)RIS       | 128   | 32%  | 194   | 31%  | 322   | 32%  |
| Au foyer/Sans revenus    | 54    | 13%  | 255   | 41%  | 309   | 30%  |
| Inconnue *               | 71    | 18%  | 81    | 13%  | 152   | 15%  |
| En emploi                | 97    | 24%  | 51    | 8%   | 148   | 15%  |
| Autre                    | 27    | 7%   | 11    | 2%   | 38    | 4%   |
| Chômeur(se) indemnisé(e) | 17    | 4%   | 11    | 2%   | 28    | 3%   |
| Elève/Étudiant(e)        | 4     | 1%   | 8     | 1%   | 12    | 1%   |
| Incapacité de travail    | 4     | 1%   | 2     | 0%   | 6     | 1%   |

|                                 |            |    |            |    |              |             |
|---------------------------------|------------|----|------------|----|--------------|-------------|
| Travailleur(se) non rémunéré(e) | 2          | 0% | 3          | 0% | 5            | 0%          |
| Interruption totale de carrière | 0          | 0% | 0          | 0% | 0            | 0%          |
| (Pré-)Pensionné(e)              | 0          | 0% | 0          | 0% | 0            | 0%          |
| <b>Total</b>                    | <b>404</b> |    | <b>616</b> |    | <b>1.020</b> | <b>100%</b> |

\* essentiellement des dossiers créés en 2020 mais dont le bilan social n'a pas été effectué, et donc dont la situation socio-professionnelle n'a pas encore pu être questionnée.

### SITUATION PRINCIPALE



Le schéma suivant ne tient compte que des situations connues.

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

**4 femmes sur 10 ne bénéficient d'aucun revenu.**

Les hommes sont surreprésentés dans la catégorie « en emploi ».

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

Etant donné le grand nombre de bénéficiaires allocataires du CPAS, nous avons régulièrement des contacts avec les assistant-es sociaux-les du CPAS, ce qui nécessite un travail d'ajustement avec ces structures.

Le fait que les CPAS indiquent le parcours d'accueil comme action à réaliser dans le cadre du PIIS et conditionnent ainsi l'octroi d'un RIS à la participation au parcours d'accueil,

créé une forme d'obligation indirecte à suivre le parcours : cela complexifie le travail des accompagnateur-trices et des formateur-trices, qui sont face à des personnes contraintes et non volontaires, soumises à des procédures et des échéances spécifiques.

La situation financière de ces bénéficiaires, parfois précaire, peut avoir un impact sur le déroulement du parcours d'accueil (stabilisation des besoins vitaux nécessaire avant d'entamer réellement le parcours).

Pour beaucoup d'entre elles, un apprentissage suffisant de la langue, sans même parler de perspective d'insertion dans un emploi régulier semble se situer au-delà de l'horizon, ce qui demande une adaptation des accompagnateur-trices sociaux-les en matière de suivi individuel...

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

##### i. Tableau

| Type de titre de séjour | Homme      | Femme      | Total        | %age        |
|-------------------------|------------|------------|--------------|-------------|
| Carte A                 | 209        | 312        | 521          | 51%         |
| Carte F                 | 48         | 138        | 186          | 18%         |
| Carte B                 | 60         | 65         | 125          | 12%         |
| Carte Orange            | 45         | 34         | 79           | 8%          |
| Carte E                 | 17         | 41         | 58           | 6%          |
| Annexe 19               | 11         | 11         | 22           | 2%          |
| Annexe 19ter            | 10         | 7          | 17           | 2%          |
| Annexe 15               | 3          | 8          | 11           | 1%          |
| Carte D                 | 1          | 0          | 1            | 0%          |
| <b>Total</b>            | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1.020</b> | <b>100%</b> |

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

Proportionnellement, nous notons une augmentation sensible des personnes porteuses d'une carte F lors de l'inscription, mais en nombre absolu, un chiffre équivalent par rapport à l'année 2019. Il s'agit de personnes qui bénéficient du statut de regroupement familial avec un membre de leur famille de nationalité européenne. L'hypothèse que nous formulons est que quelles que soient les conditions, celles-ci trouvent plus facilement le chemin vers le parcours d'accueil, aidées par leur conjoint-e ou le membre de leur famille.

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

Non.

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

##### i. Tableau

| Motif de délivrance du titre de séjour | Homme | Femme | Total | %age |
|--|-------|-------|-------|------|
| Regroupement familial                  | 118   | 324   | 442   | 43%  |
| Réfugié                                | 168   | 134   | 302   | 30%  |
| Protection subsidiaire                 | 37    | 61    | 98    | 10%  |

|                   |            |            |              |             |
|-------------------|------------|------------|--------------|-------------|
| Travail           | 50         | 41         | 91           | 9%          |
| Citoyen Européen  | 15         | 37         | 52           | 5%          |
| Article 9bis      | 4          | 7          | 11           | 1%          |
| Autre             | 4          | 7          | 11           | 1%          |
| Etudes            | 7          | 3          | 10           | 1%          |
| Article 9ter      | 0          | 1          | 1            | 0%          |
| Inconnu           | 1          | 0          | 1            | 0%          |
| Victime de trafic | 0          | 1          | 1            | 0%          |
| <b>Total</b>      | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1.020</b> | <b>100%</b> |

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

La tendance constatée en 2019 se confirme : le motif « Regroupement familial » (39% en 2019) est en constante augmentation par rapport au motif « Réfugié ». Une hypothèse est que des membres de la famille d'une personne arrivée comme réfugiée ayant déjà suivi le parcours à VIA, s'inscrivent pour suivre le parcours à leur tour. Par ailleurs, les motifs « réfugié » et « protection subsidiaire » suivent la tendance à la baisse constatée par le CGRA au niveau des demandes en 2020 (<https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>)

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

Non.

f. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

| Commune               | Homme | Femme | Total | %age |
|-----------------------|-------|-------|-------|------|
| Schaerbeek            | 100   | 164   | 264   | 26%  |
| Molenbeek-Saint-Jean  | 57    | 96    | 153   | 15%  |
| Anderlecht            | 38    | 61    | 99    | 10%  |
| Evère                 | 34    | 65    | 99    | 10%  |
| Saint-Josse-Ten-Noode | 30    | 33    | 63    | 6%   |
| Laeken                | 19    | 37    | 56    | 5%   |
| Bruxelles             | 24    | 16    | 40    | 4%   |
| Jette                 | 13    | 26    | 39    | 4%   |
| Ixelles               | 17    | 17    | 34    | 3%   |
| Koekelberg            | 16    | 16    | 32    | 3%   |
| Etterbeek             | 15    | 13    | 28    | 3%   |
| Saint-Gilles          | 10    | 11    | 21    | 2%   |
| Berchem-Saint-Agathe  | 5     | 14    | 19    | 2%   |
| Woluwé-Saint-Lambert  | 3     | 12    | 15    | 1%   |
| Uccle                 | 5     | 7     | 12    | 1%   |
| Forest                | 4     | 7     | 11    | 1%   |
| Neder-Over-Heembeek   | 6     | 5     | 11    | 1%   |
| Ganshoren             | 2     | 7     | 9     | 1%   |

|                     |            |            |              |             |
|---------------------|------------|------------|--------------|-------------|
| Haren               | 3          | 3          | 6            | 1%          |
| Auderghem           | 0          | 4          | 4            | 0%          |
| Woluwé-Saint-Pierre | 3          | 1          | 4            | 0%          |
| Watermael-Boitsfort | 0          | 1          | 1            | 0%          |
| <b>Total</b>        | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1.020</b> | <b>100%</b> |

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

Le public de VIA vient essentiellement de ses deux communes d'implantation et de ses communes voisines (Anderlecht/Evere/Saint-Josse).

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

VIA entretient et développe des partenariats privilégiés avec les associations et institutions des communes d'origine de son public.

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

| Type de ménage                       | Homme      | Femme      | Total       | Pourcentage |
|--------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Couple avec enfant(s) dans le ménage | 110        | 239        | 349         | 34%         |
| Famille monoparentale                | 31         | 120        | 151         | 15%         |
| Personne isolée                      | 86         | 49         | 135         | 13%         |
| Couple sans enfant                   | 37         | 86         | 123         | 12%         |
| Couple avec enfant(s) hors ménage    | 23         | 5          | 28          | 3%          |
| Non défini / autre                   | 117        | 117        | 234         | 23%         |
| <b>Total</b>                         | <b>404</b> | <b>616</b> | <b>1020</b> | <b>100%</b> |

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

**La moitié du public de VIA a des enfants.  
De plus, près d'une femme sur 5  
qui suit le parcours,  
élève son/ses enfant(s) seule.**

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

VIA bénéficie d'une collaboration avec Actiris permettant la garde d'enfants en crèche ou halte-garderie, mais doit aussi procéder à une adaptation nécessaire des horaires des modules de formation, spécifiquement pour les femmes qui restent majoritairement en charge des enfants y compris ceux qui sont scolarisés

L'accueil et la garde des enfants de moins de trois ans représente encore la principale difficulté des personnes primo-arrivantes pour pouvoir suivre le parcours d'accueil.

Nombre d'entre elles postposent d'ailleurs leur inscription pour ce motif. Concilier vie familiale et vie personnelle reste un défi en particulier pour les femmes isolées.

En 2020, 15 personnes ont pu bénéficier d'une place en crèche en 2020.

- 8 pour suivre leurs cours de français.
- 3 pour suivre leurs cours de français et la FOCL.
- 4 pour suivre la FOCL.

## 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 ?

| Raison non-admission  | Nombre     | %age |
|---|------------|------|
| Réside en Belgique légalement depuis plus de 3 ans                    | 287        | 58%  |
| N'est pas inscrit au registre des étrangers d'une commune bruxelloise | 48         | 10%  |
| A un titre de séjour légal de moins de 3 mois                         | 33         | 7%   |
| Réside hors de Bruxelles  | 8          | 2%   |
| Belge   | 4          | 1%   |
| Pas de RN   | 4          | 1%   |
| A moins de 18 ans   | 3          | 1%   |
| Autre / non spécifié  | 108        | 22%  |
| <b>Total général</b>  | <b>495</b> |      |

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

Registres d'accueil des deux antennes et APA.

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

En 2020, aucune personne n'a déclaré formellement à l'inscription que notre offre ne correspondait pas à leur demande. Eventuellement, cela se traduira par des abandons en cours de volet 1, mais nous ne disposons pas de chiffres précis à ce sujet.

Dans la continuité des situations observées les années précédentes, **près d'un tiers des personnes** qui se sont présentées sur nos antennes ne sont pas admissibles dans le parcours.

Notons que les personnes non prises en charge sont régulièrement « frustrées » ou « perdues » car :

- Elles ont été mal informées sur l'offre du bureau d'accueil et ses conditions d'admission.
- Elles ne trouvent pas de solution (d'offre) pour répondre « aux injonctions » des différentes administrations concernant la « preuve » du suivi d'une formation citoyenne

Ce phénomène engendre une tâche supplémentaire pour le bureau d'accueil (non comptabilisée dans les dossiers traités).

Dans les motifs « Autres », notons plusieurs cas de figure. La personne :

- Souhaite suivre le parcours, pour le renouvellement du titre de séjour ou l'acquisition de la nationalité, sur recommandation des communes, alors qu'elle n'est pas dans les conditions d'accès au parcours.
- Souhaite uniquement suivre des cours de français et n'est pas intéressée par le parcours d'accueil dans sa globalité (notamment volet I).
- Souhaite suivre le parcours mais travaille avec des horaires irréguliers (présence à toutes les séances impossible).
- Souhaite avoir un accompagnement social ou juridique.
- Souhaite suivre des cours de néerlandais.
- Souhaite suivre des cours de français et est prête à entamer le parcours, mais a un niveau manifestement supérieur au niveau A2 du CERL.
- Recherche uniquement une orientation socio-professionnelle.

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

La philosophie de VIA est d'accueillir toute personne qui se présente avec une demande et de prendre le temps de l'orienter vers un autre service compétent.

Via a donc un rôle de veille constante sur l'offre et l'actualité des autres services sociaux bruxellois.

### **La situation kafkaïenne de l'accès aux formations citoyenne dans le cadre d'une demande de nationalité.**

Les personnes voulant acquérir la nationalité belge mais ayant plus de 3 ans de séjour légal, ne sont pas acceptées dans le parcours d'accueil et les autres opérateurs reconnus pour ces formations sont saturés. Essuyer plusieurs refus et se retrouver sans aucune offre, nécessaire pour accéder à la nationalité, représente une épreuve pour ces personnes qui expriment leur souhait d'intégration et leur découragement face à la complexité des dispositifs.

## ORGANISATION GÉNÉRALE

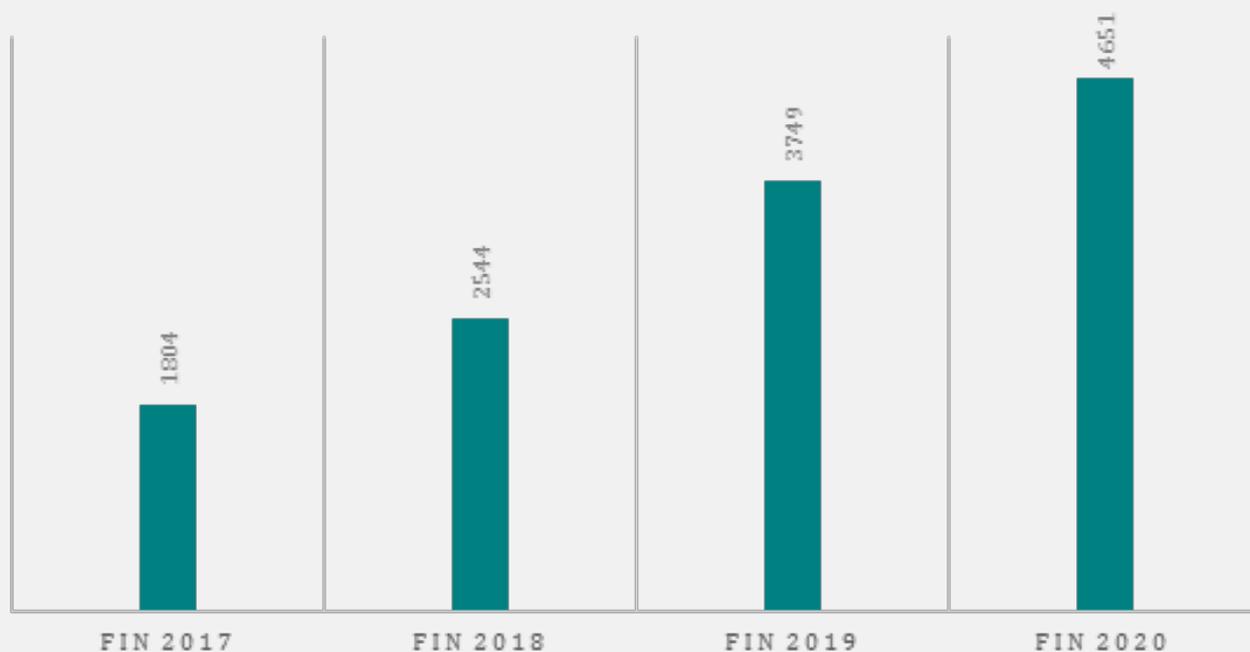
### 10. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2020 ?

Au 31 décembre 2020, VIA compte 4651 dossiers actifs dont 1779 dossiers suspendus (bénéficiaires qui ne sont « plus » actifs à ce moment-là mais susceptibles de reprendre le parcours).

|                                  | Effectif     | Pourcentage |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Données en cours                 | 41           | 1%          |
| Admis                            | 21           | 0%          |
| Volet primaire en cours          | 96           | 2%          |
| Dossier ouvert                   | 268          | 6%          |
| Dossier traité                   | 159          | 3%          |
| Volet primaire complet           | 566          | 12%         |
| Convention générée               | 235          | 5%          |
| Convention refusée               | 5            | 0%          |
| Volet secondaire en cours        | 1467         | 32%         |
| Volet secondaire terminé         | 14           | 0%          |
| Dossier suspendu                 | 1779         | 38%         |
| <b>Total des dossiers actifs</b> | <b>4.651</b> | <b>100%</b> |

|                         | Fin 2017 | Fin 2018 | Fin 2019 | Fin 2020 |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Dossiers actifs         | 1804     | 2544     | 3749     | 4651     |
| Dont dossiers suspendus |          | 274      | 899      | 1779     |

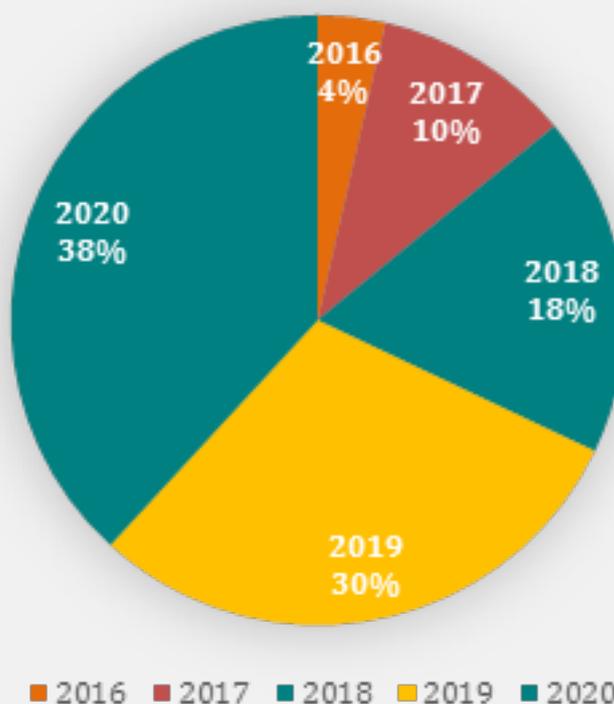
### EVOLUTION DES DOSSIERS ACTIFS



Etant donné la crise sanitaire, un grand nombre de personnes n'a pas pu terminer le parcours car les cours ont été suspendus et que les cours en distanciel ne permettaient pas un aussi grand volume.

38% des dossiers chez VIA sont suspendus : il s'agit de personnes qui ne manifestent plus le besoin de suivre le parcours activement, ce nombre augmente chaque année, étant donné que rien n'oblige les personnes à clôturer leur parcours d'accueil.

#### DOSSIERS ACTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2020, PAR ANNÉE DE CRÉATION.



Plus de 60% des dossiers actifs non suspendus au 31/12/2020 datent des années antérieures à 2020. Un tiers des dossiers actifs non suspendus ont plus de deux ans.

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

D'autant plus durant la crise sanitaire, VIA a un rôle de relais vers les autres services : ce rôle consiste à identifier le besoin précis (les personnes elles-mêmes ne sont pas toujours au clair avec leurs besoins), expliquer et s'assurer que la personne a compris, trouver le relais et enfin orienter. Aussi : les accompagnateur-trices de VIA vont également jouer **le rôle d'intermédiaire** pour la plupart des services accessibles uniquement à distance. Ce rôle d'intermédiaire l'est essentiellement par rapport à la langue et la fracture numérique.

A partir du deuxième confinement (octobre 2020), Via a mis en place un système d'inscription à distance, par téléphone. La plupart des autres étapes ont également été faites à distance sauf les bilans linguistiques.

### Les séquences d'un accompagnement type sont :

- Inscription et premier contact,
- Entretien de bilan social,
- Entretien de bilan linguistique,
- Dans beaucoup de cas : entretien pour « situation sociale urgente » si la personne est fragilisée,
- Entretien de fin de volet I et discussion du projet d'accompagnement (qui donne lieu à la génération d'une convention),
- Court entretien pour la remise et la signature de la convention,
- Nombre variable d'entretiens de volet II :

Ceux-ci traitent d'une part du suivi de l'accompagnement social prévu ou de nouvelles difficultés étant apparues et d'autre part, du suivi des formations linguistiques et des formations citoyennes : il arrive que celles-ci n'aient pas été définies de manière précise au moment de la remise de la convention, ou qu'il faille redéfinir/réadapter un parcours de formation linguistique avec la personne (doublement, difficultés d'apprentissage, problème de timing...)

Des contacts sont pris de manière proactive avec les bénéficiaires au moins dans les cas suivants :

Liés à l'accompagnement social :

- Plus de nouvelles de la personne,
- Rendez-vous manqué,
- Suivi d'une situation particulière,
- Nouvelle opportunité identifiée,
- Venir chercher son attestation ou sa convention,
- Lorsqu'il y a un problème relationnel ou de comportement,
- Etc...

Liés aux modules collectifs :

- Absence au cours,
- Prévenir du début des cours,
- Prévenir d'un changement d'horaire ou de lieu,
- Lorsqu'une nouvelle offre de formations est disponible,
- Lorsque les formateur-trices témoignent d'une problématique (problème de concentration ou de comportement, ...),
- Etc...

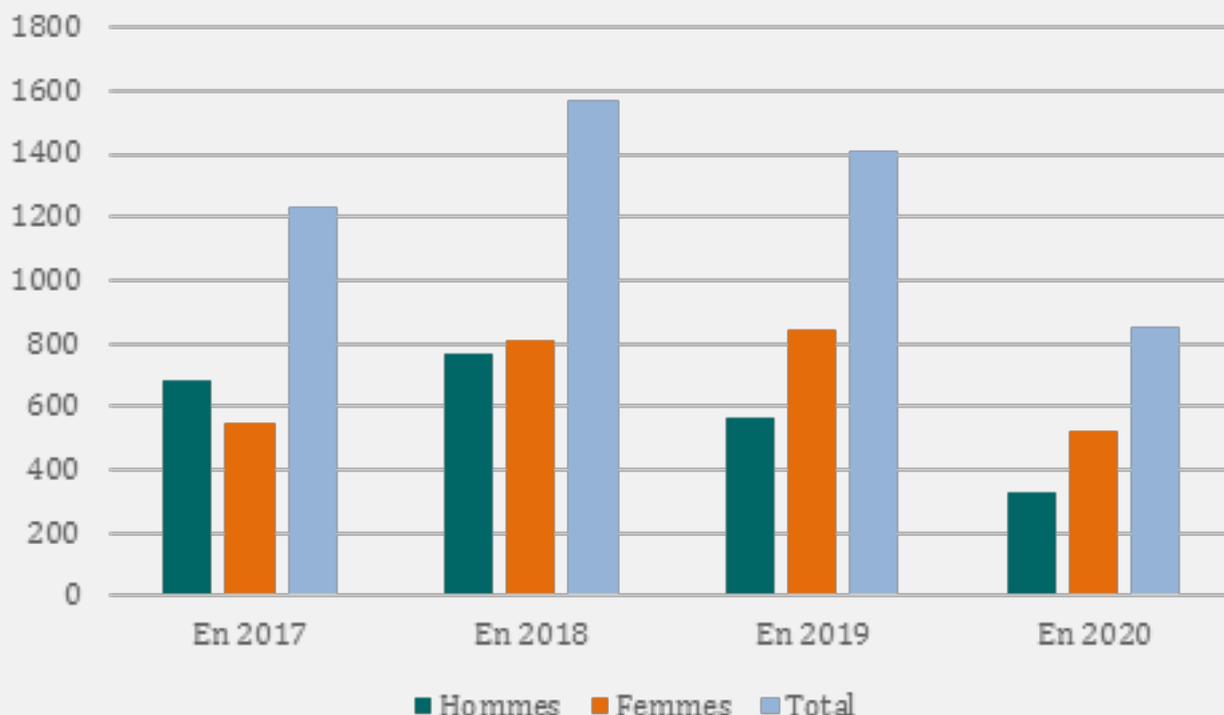
VIA a mis en place un système de rappels par sms pour rappeler aux personnes le démarrage de leur module de formation et ainsi limiter le taux d'absence. De plus, des rappels téléphoniques individuels sont systématiquement organisés par les formateur-trices ou les accompagnateur-trices sociaux-les. Les interprètes du Setis ou de Bruxelles-Accueil sont parfois mis-es à contribution pour le faire dans une langue comprise par la personne primo-arrivante. Ceci a pour but d'optimiser les présences dans les modules proposés et de mieux comprendre les obstacles de notre public.

## LE VOLET PRIMAIRE

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

| Nombre de dossiers traités | En 2017 | En 2018 | En 2019 | En 2020 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Hommes                     | 684     | 764     | 560     | 330     |
| Femmes                     | 546     | 808     | 846     | 519     |
| Total                      | 1230    | 1572    | 1406    | 849     |

#### EVOLUTION DES DOSSIERS TRAITÉS



## BILANS SOCIAUX

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

|        | Nombre de bilans sociaux |
|--------|--------------------------|
| Hommes | 383                      |
| Femmes | 599                      |
| Total  | 982                      |

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.) ?

Les bilans sociaux représentent une étape cruciale dans le parcours, celle où se crée la relation entre la personne primo-arrivante et le-la référent-e qui l'accompagnera tout au long des étapes. Sa trame inclut différents types d'informations, selon les situations. Il s'agit

à la fois d'une collecte de renseignements pour identifier les besoins de la personne mais aussi de donner en retour des éléments d'explication.

Lors de l'information Droits et Devoirs, les personnes primo-arrivantes reçoivent des informations qui servent aussi à alimenter le bilan social, notamment concernant l'accès aux droits sociaux.

L'aide peut donc prendre différentes formes selon les domaines et est décrite ci-dessous de manière non exhaustive à l'aide d'exemples vécus.

### **Compréhension des démarches administratives ainsi que des documents reçus par différentes administrations**

Il peut s'agir de clarifications par rapport au statut, au renouvellement du titre de séjour, à des questions liées au regroupement familial, à des compositions de ménage incorrectes, d'orientation vers des écrivains publics...

### **Accès aux droits sociaux et aux aides sociales**

Cela concerne l'accès aux aides alimentaires (spécifiquement durant cette crise), l'accès à la mutuelle, aux allocations familiales, au revenu d'intégration, à l'aide médicale urgente...

### **Orientation vers des services spécialisés**

Cela concerne principalement le droit des étrangers et les droits sociaux, la recherche d'écoles -notamment de classes DASPA- via les services communaux adéquats, des explications et une orientation à propos de l'équivalence de diplômes, une orientation vers des services liés à l'emploi et à la formation dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle (centres de formation, missions locales, antennes locales d'Actiris, Bruxelles Formation, recherche de places en crèches...).

### **Recherche de solutions en cas d'urgence**

Dans des situations d'urgence, l'accompagnateur-trice social-e facilite les relais avec les services population dans les communes, avec les CPAS dans le cas d'interruption du RIS, avec les services spécialisés en recherche de logement, en soutien d'urgence (épicerie sociale, aide matérielle urgente), soutien psychologique, violences conjugales...

Comme le souligne le CRAcs dans son rapport annuel 2018, l'accompagnement et l'orientation sont étroitement liés et toute orientation nécessite un accompagnement préalable nourri par l'analyse de la situation, une compréhension commune par le bénéficiaire et le référent, la recherche du service le plus adéquat, l'établissement d'un relais entre le bénéficiaire et ce service et en fin de compte le suivi de l'évolution.

Cela nécessite des communications à plusieurs niveaux et un suivi pas à pas pour que la situation du bénéficiaire change effectivement.

En 2020, VIA continue à consolider un réseau professionnel pour orienter son public de manière efficiente. Cette connaissance partagée est prise en charge par les accompagnateur-trices sociaux-les. Des binômes ont été constitués en fonction des profils afin d'alimenter et de mettre à jour des fiches thématiques spécifiques : séjour et regroupement familial, logement et énergie, santé, difficultés économiques, aides d'urgence, violences conjugales, aide sociale et accompagnement, enfance et jeunesse, réseau social et culturel, formations et insertion socioprofessionnelle, cours de langues en dehors de l'offre BAPA.

## BILANS LINGUISTIQUES ET ORGANISATION DU TRAJET DE FORMATION LINGUISTIQUE

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

|              | Nombre de bilans linguistiques |
|--------------|--------------------------------|
| Hommes       | 333                            |
| Femmes       | 523                            |
| <b>Total</b> | <b>856</b>                     |

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

Tou-tes les travailleur-euses sociaux-les de VIA réalisent des bilans linguistiques et sont en mesure de le faire. Ils ont suivi la formation de positionnement aux tests de langue pour profils ALPHA avec Lire & Ecrire et la méthodologie aux tests de positionnement FLE avec Wivine DREZE.

La difficulté principale reste celle d'appliquer un cadre de référence européen à un public non européen, ayant d'autres réalités d'apprentissage (par exemple : les niveaux de diplômes ne correspondent pas au cadre européen, l'écriture arabe, la difficulté de comprendre les consignes des tests pour des participants non scolarisés en Europe...).

Enfin, des personnes peuvent changer de niveau entre le moment du positionnement et le moment du début de son module (auto-apprentissage ou perte du niveau acquis), ce qui nécessite de les changer de modules au moment du démarrage de celui-ci : une place est donc vacante et le bénéficiaire doit attendre le démarrage des prochains modules. Nous proposerions donc que les bénéficiaires soient positionnés à très court terme avant le démarrage des modules et non à un moment « défini » au début de son parcours.

Cette problématique c'est fait d'autant plus ressentir durant le confinement, car les cours ont été suspendus et, au moment de la reprise du présentiel en juin, les personnes avaient évolué (positivement ou négativement) dans leur niveau.

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

| Nombre de personnes reconnues comme maîtrisant le A2            | Hommes    | Femmes     | Total      | % des BL    |
|---|-----------|------------|------------|-------------|
| Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA | 32        | 41         | 73         | 9 %         |
| Suite à la présentation d'une attestation reconnue              | 46        | 85         | 131        | 15 %        |
| <b>Total</b>  | <b>78</b> | <b>126</b> | <b>204</b> | <b>24 %</b> |

*Notons ici que cette proportion est beaucoup plus importante que les autres années (13% en 2019).*

**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 ?**

Il s'agit ci-dessous du module pressenti à entamer, déterminé à l'issue du bilan linguistique.

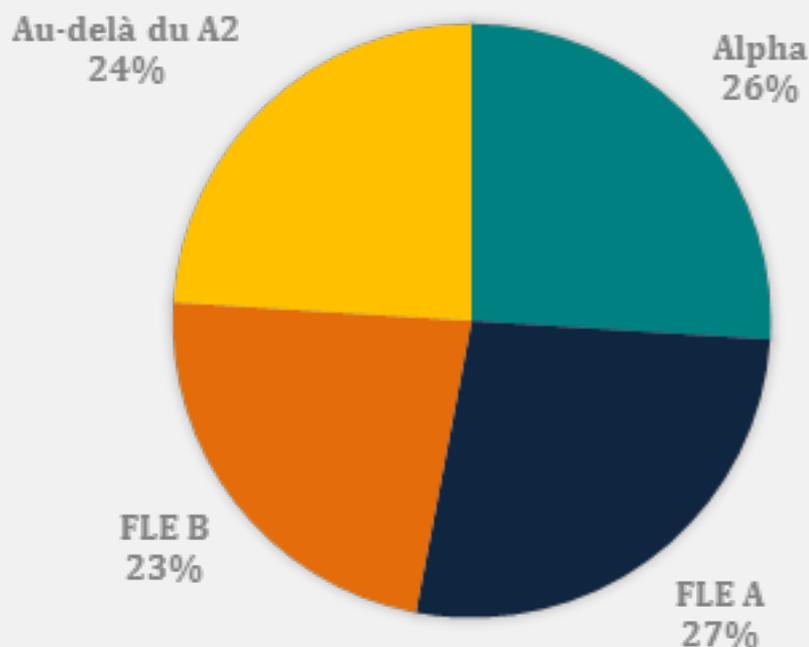
| Nombre de personnes reconnues comme ne maîtrisant pas le A2 | Hommes     | Femmes     | TOTAL      | %age des BL |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| Alpha oral A1.1   | 60         | 94         | 154        |             |
| Alpha oral A1.2   | 11         | 11         | 22         |             |
| Alpha oral A2   | 5          | 9          | 14         |             |
| Alpha écrit A1.1  | 8          | 14         | 22         |             |
| Alpha écrit A1.2  | 7          | 2          | 9          |             |
| Alpha écrit A2  | 0          | 3          | 3          |             |
| <b>Sous-total Alpha*</b>                                    | <b>91</b>  | <b>133</b> | <b>224</b> | <b>26 %</b> |
| FLE A – A1.1  | 55         | 67         | 122        |             |
| FLE A – A1.2  | 26         | 33         | 59         |             |
| FLE A – A2  | 22         | 26         | 48         |             |
| <b>Sous-total FLE A**</b>                                   | <b>103</b> | <b>126</b> | <b>229</b> | <b>27 %</b> |
| FLE B – A1  | 46         | 112        | 158        |             |
| FLE B – A2  | 15         | 22         | 37         |             |
| <b>Sous-total FLE B***</b>                                  | <b>61</b>  | <b>134</b> | <b>195</b> | <b>23%</b>  |
| <b>Non spécifié</b>   | <b>0</b>   | <b>4</b>   | <b>4</b>   | <b>0 %</b>  |
| <b>Total</b>  | <b>255</b> | <b>397</b> | <b>652</b> | <b>76 %</b> |

\*La filière Alpha s'adresse aux personnes n'ayant pas obtenu le CEB ou qui ne maîtrisent pas les compétences équivalentes au CEB

\*\* La filière FLE A s'adresse aux personnes ayant obtenu le CEB ou en maîtrisant les compétences, mais ne maîtrisant pas les compétences équivalentes au CEDD (ou assimilé) et dont la langue maternelle n'est pas le français.

\*\*\* La filière FLE B s'adresse aux personnes ayant obtenu le CEDD ou en maîtrisant les compétences et dont la langue maternelle n'est pas le français

## MODULES PRESENTIS



En 2020, nous constatons proportionnellement un peu moins de FLE A et beaucoup plus de A2 acquis.

Cette proportion conforte l'hypothèse que ce sont des personnes, plus autonomes, avec plus de ressources (maîtrisant déjà le français/diplômés) qui ont démarré le parcours d'accueil chez VIA durant la crise sanitaire.

**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.) ?**

La crise sanitaire a eu comme impact une grosse diminution de l'offre de modules linguistiques. Cela a créé un « goulot d'étranglement » dans la liste des personnes en attente de participation. Malgré une reprise partielle après le premier confinement (groupes plus petits) et une offre partielle en distanciel depuis le deuxième confinement, un grand nombre de personnes sont toujours en attente de modules. Ainsi, à la fin 2020, nous comptons 386 personnes en attente de formation linguistique pour 458 personnes en cours de formation ou dont la formation était planifiée.

De plus, ces formations en distanciel sont plus compliquées à suivre pour les personnes ayant un accès difficile aux outils numériques ou à une connexion internet mais aussi pour les formateurs.

Notons ici, que ce fonctionnement a fait ressortir une certaine demande pour les formations à distance (ex : personnes ne pouvant se déplacer).

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

Depuis le lancement du parcours d'accueil, il nous est très difficile de tenter de composer des groupes sur d'autres bases que le niveau des apprenants tel que déterminé lors du bilan

linguistique.

D'un point de vue pédagogique, il serait beaucoup plus opportun de composer les groupes en tenant compte des profils des participants et non de façon plus ou moins aléatoire comme c'est le cas aujourd'hui. Ces derniers gagneraient à être plus diversifiés culturellement, ou du moins du point de vue de la nationalité (moins de tensions liées à des appartenances ethniques ou politiques visibles ou supposées par les participants...).

L'application APA nous permet d'identifier le nombre de personnes inscrites en termes de genre. Si nous avons le choix et s'il s'agit d'un élément que nous jugeons important, nous tentons à inscrire la personne dans un groupe adéquat en termes d'équilibre de genre. Cependant, dans la grande majorité des cas, la place disponible et d'autres critères comme l'horaire ou la proximité géographique, décrits ci-après, sont des critères qui demeurent prioritaires.

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

|                                      | Nombre de personnes inscrites |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Opérateurs conventionnés Parcours    | 366                           |
| Promotion sociale                    | 17                            |
| Bruxelles-Formation                  | 1                             |
| Opérateurs reconnus Cohésion sociale | 22                            |
| <b>Total</b>                         | <b>406</b>                    |

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

Vu la particularité du fonctionnement de 2020 : l'équipe de VIA a essayé d'être le plus équitable possible dans « l'attribution » des rares places disponibles, peu importe l'opérateur. Les critères principaux pour attribuer ont été la longueur de l'attente et la disponibilité de la personne.

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

Nous n'avons pas de données statistiques à ce sujet.

Des refus clairement exprimés sont rares, mais dans la plupart des cas que l'on peut identifier, la personne suit déjà des cours de langue hors parcours et en est satisfaite. Ou alors, le module que nous sommes en mesure de proposer démarre beaucoup trop tard, parfois plusieurs mois après la proposition, ce qui fait que dans certains cas, nous perdons de vue la personne, motivée à apprendre le français, et qui trouve une offre en formation linguistique ailleurs (en cohésion sociale, AMIF, promotion sociale, offre privée...).

En 2020, au vu des dispositions COVID, de nombreuses personnes nous ont fait part de leur impossibilité à suivre de modules à distance au travers de moyens de communication tels que la vidéo conférence. Dans d'autres cas, où des cours étaient organisés en présentiel, elles se sont montrées réticentes à intégrer des groupes par crainte de contamination malgré toutes les mesures mises en place.

## LES MODULES DROITS ET DEVOIRS

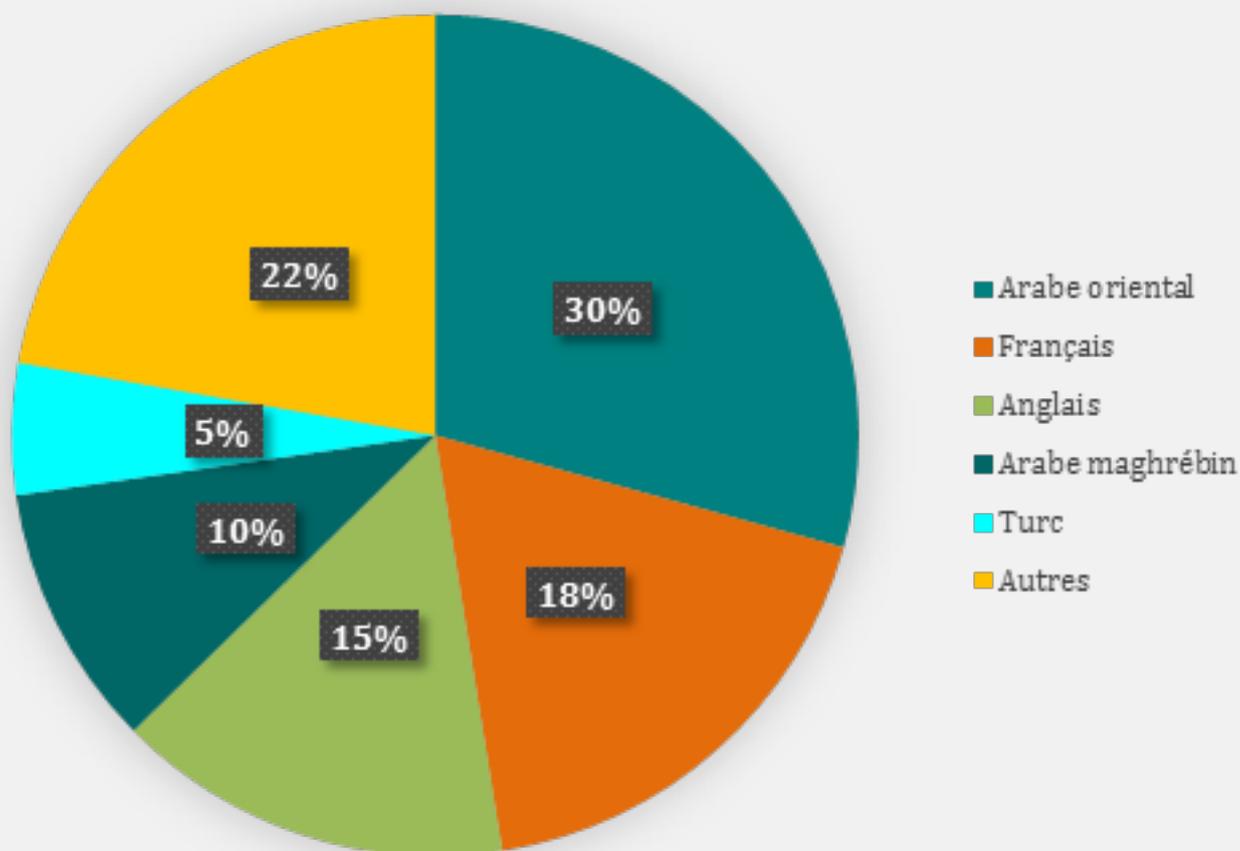
## 24. Combien de modules ont été organisés en 2020 ? Sous quelles modalités ?

|    | Nombre de participants inscrits | Nombre de participants effectifs | Assuré par : A = un travailleur du BAPA ;<br>B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat<br>C = un travailleur du BAPA et un interprète externe | Langue du module | Distanciel /<br>Présentiel /<br>Mixte | Horaires   |
|----|---------------------------------|----------------------------------|---|------------------|---------------------------------------|------------|
| 1  | 1                               | 1                                | C   | Zerma            | P                                     | Jour       |
| 2  | 17                              | 10                               | A   | Turc             | P                                     | jour       |
| 3  | 25                              | 17                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 4  | 14                              | 10                               | A   | Arabe            | P                                     | décalé     |
| 5  | 22                              | 20                               | A   | Anglais          | P                                     | décalé     |
| 6  | 22                              | 19                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 7  | 9                               | 4                                | C   | Roumain          | P                                     | jour       |
| 8  | 18                              | 16                               | A   | Anglais          | P                                     | jour       |
| 9  | 4                               | 3                                | C   | Albanais         | P                                     | jour       |
| 10 | 14                              | 8                                | A   | Espagnol         | P                                     | jour       |
| 11 | 26                              | 23                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 12 | 25                              | 22                               | A   | Français         | P                                     | jour       |
| 13 | 24                              | 24                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 14 | 3                               | 3                                | A   | Peul             | P                                     | jour       |
| 15 | 4                               | 4                                | C   | Russe            | P                                     | jour       |
| 16 | 5                               | 4                                | C   | Rom              | P                                     | jour       |
| 17 | 24                              | 23                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 18 | 24                              | 22                               | C   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 19 | 26                              | 18                               | A   | Arabe maghrébin  | P                                     | Matin      |
| 20 | 4                               | 4                                | C   | Portugais        | P                                     | Après-midi |
| 21 | 17                              | 14                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 22 | 24                              | 22                               | A   | Arabe oriental   | P                                     | jour       |
| 23 | 11                              | 7                                | A   | Farsi            | P                                     | jour       |
| 24 | 9                               | 9                                | A   | Anglais          | D                                     | Après-midi |
| 25 | 6                               | 6                                | A   | Arabe oriental   | D                                     | jour       |
| 26 | 12                              | 11                               | A   | Anglais          | D                                     | jour       |
| 27 | 6                               | 5                                | A   | Arabe oriental   | D                                     | Après-midi |
| 28 | 9                               | 7                                | A   | Français facile  | D                                     | jour       |
| 29 | 6                               | 5                                | A   | Arabe maghrébin  | D                                     | Après-midi |
| 30 | 10                              | 9                                | A   | Français         | D                                     | Après-midi |
| 31 | 8                               | 8                                | A   | Arabe oriental   | D                                     | Après-midi |
| 32 | 10                              | 8                                | A   | Anglais          | D                                     | Après-midi |
| 33 | 8                               | 6                                | A   | Arabe maghrébin  | D                                     | Après-midi |
| 34 | 6                               | 4                                | A   | Turc             | D                                     | Après-midi |
| 35 |                                 |                                  | A   | Arabe oriental   | P                                     | Après-midi |
| 36 | 7                               | 6                                | A   | Arabe oriental   | P                                     | Après-midi |
| 37 | 11                              | 7                                | A   | Anglais          | P                                     | Après-midi |
| 38 | 9                               | 6                                | A   | Arabe oriental   | D                                     | Après-midi |
| 39 | 8                               | 7                                | A   | Français         | P                                     | Après-midi |
| 40 | 8                               | 7                                | A   | Français facile  | P                                     | Matin      |

|    |    |    |   |                 |   |            |
|----|----|----|---|-----------------|---|------------|
| 41 | 9  | 8  | A | Arabe maghrébin | P | Après-midi |
| 42 | 6  | 5  | A | Français        | D | Après-midi |
| 43 | 5  | 3  | C | Bulgare         | P | Après-midi |
| 44 | 9  | 8  | A | Anglais         | P | Décalé     |
| 45 | 11 | 9  | A | Français        | P | jour       |
| 46 | 11 | 11 | A | Anglais         | D | jour       |
| 47 | 10 | 9  | A | Arabe oriental  | P | jour       |
| 48 | 9  | 8  | A | Arabe maghrébin | P | jour       |
| 49 | 5  | 4  | A | Espagnol        | P | jour       |
| 50 | 10 | 7  | A | Français facile | P | jour       |
| 51 | 6  | 6  | A | Albanais        | P | jour       |
| 52 | 4  | 1  | C | Roumain         | P | jour       |
| 53 | 8  | 8  | A | Arabe oriental  | P | jour       |
| 54 | 3  | 3  | C | Urdu            | P | jour       |
| 55 | 4  | 2  | A | Turc            | P | Après-midi |
| 56 | 10 | 9  | A | Anglais         | P | décalé     |
| 57 | 11 | 10 | A | Français        | P | Après-midi |
| 58 | 1  | 1  | C | Somali          | P | Après-midi |
| 59 | 8  | 7  | A | Français        | P | décalé     |
| 60 | 10 | 9  | A | Arabe oriental  | P | Après-midi |
| 61 | 10 | 7  | A | Anglais         | P | Après-midi |
| 62 | 6  | 4  | A | Arabe maghrébin | P | Après-midi |
| 63 | 10 | 8  | A | Français facile | P | Matin      |
| 64 | 7  | 7  | A | Arabe oriental  | P | Matin      |
| 65 | 8  | 3  | C | Dari            | P | Après-midi |
| 66 | 10 | 10 | A | Français        | P | Matin      |
| 67 | 10 | 7  | A | Arabe oriental  | P | Après-midi |
| 68 | 8  | 5  | A | Anglais         | P | Après-midi |
| 69 | 10 | 7  | A | Arabe oriental  | P | Matin      |
| 70 | 5  | 5  | C | Roumain         | P | Matin      |
| 71 | 10 | 10 | C | Arabe maghrébin | P | Après-midi |
| 72 | 10 | 5  | A | Espagnol        | P | Après-midi |
| 73 | 1  | 1  | A | Malinké         | P | Matin      |
| 74 | 13 | 11 | A | Arabe oriental  | P | Après-midi |
| 75 | 11 | 9  | A | Anglais         | P | Matin      |
| 76 | 12 | 10 | A | Arabe oriental  | P | Après-midi |
| 77 | 10 | 3  | A | Français facile | P | Après-midi |
| 78 | 13 | 9  | A | Français        | P | Après-midi |
| 79 | 11 | 6  | A | Arabe oriental  | D | Après-midi |
| 80 | 9  | 9  | A | Arabe maghrébin | D | Après-midi |
| 81 | 11 | 8  | A | Anglais         | D | Décalé     |
| 82 | 11 | 7  | A | Arabe oriental  | D | Décalé     |
| 83 | 10 | 5  | A | Turc            | D | Matin      |
| 84 | 12 | 5  | A | Arabe oriental  | D | Matin      |
| 85 | 10 | 8  | A | Anglais         | D | Après-midi |
| 86 | 9  | 6  | A | Peul            | D | Après-midi |
| 87 | 13 | 9  | A | Espagnol        | D | Après-midi |
| 88 | 11 | 10 | A | Arabe maghrébin | D | Après-midi |
| 89 | 13 | 8  | A | Arabe oriental  | D | Après-midi |
| 90 | 12 | 10 | A | Français facile | D | Après-midi |

|    |      |     |   |                 |             |            |
|----|------|-----|---|-----------------|-------------|------------|
| 91 | 11   | 9   | A | Anglais         | D           | Après-midi |
| 92 | 10   | 9   | A | Français facile | D           | Après-midi |
| 93 | 6    | 3   | A | Turc            | D           | Après-midi |
| 94 | 10   | 10  | A | Arabe maghrébin | D           | Après-midi |
| 95 | 10   | 7   | A | Arabe oriental  | D           | Matin      |
| 96 | 11   | 10  | A | Français        | D           | Après-midi |
| 97 | 11   | 9   | A | Arabe oriental  | D           | Après-midi |
| 98 | 12   | 9   | A | Arabe oriental  | D           | Après-midi |
| 99 | 11   | 11  | A | Français        | D           | Après-midi |
| 99 | 1034 | 826 |   | 21 langues      | 64 P / 35 D |            |

### NOMBRE DE MODULES PAR LANGUE



En 2020, 99 modules D&D ont été organisés en 20 langues pour 836 participant-tes effectifs.

Malgré les circonstances et suspension des modules pendant presque 2 mois, VIA a proposé 99 modules (78% du nombre de modules en 2019) et a pu maintenir la proposition de langues nécessaires.

### Un peu plus d'un tiers des modules (35) ont été proposés en visioconférence.

On note 40% de participant-tes en moins par rapport à 2019, car les modules ont été réduits à 10 personnes en fonction des mesures sanitaires en présentiel et du quota possible en distanciel, au lieu de 20 habituellement. L'attente de places en formation D&D reste importante.

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

Suite aux conditions sanitaires, l'organisation des modules a été modifiée sur la forme mais pas sur le fond ou très peu. Un mois après le 1<sup>er</sup> confinement, VIA a donné ses premiers modules en distanciel via la plateforme Zoom. Les modules qui n'ont pas pu être donnés en présentiel ont été reportés en priorisant les personnes prévues lors de cette période, dès que la reprise en présentiel fut possible.

Les outils ont été adaptés en utilisant les PowerPoints visibles sur smartphone (une image par slide). Aux fins de garder une participation la plus active possible, les modules ont été organisés pour des groupes de 10 personnes maximum. Ces modules sont donnés en 4 séances de 2h30 (au lieu de 3 séances : deux de 3h30 et une de 3h) car en distanciel, la concentration est plus difficile à garder surtout pour des personnes non-alphabétisées et peu habituées aux écrans.

Du 27/04 au 08/06, : 11 modules en distanciel.

Du 08/06 au 19/10 en respectant les normes sanitaires : 41 modules en présentiel.

Compte tenu des normes sanitaires, les groupes ont été limités à 10 à 12 personnes, sans pouvoir utiliser intégralement les méthodologies participatives (travaux en sous-groupes, ...), même si les principes de bases ont été gardés (échanges d'expériences et co-construction).

### **Méthodologie**

Les formations sont interactives. À travers des outils d'animation ludiques et dynamiques, les participant-es sont invité-es à échanger leurs expériences, leurs connaissances, leurs questionnements pour construire ensemble, accompagné-es par le-la formateur-trice, une nouvelle compréhension de leur environnement.

Les formateur-trices partent des représentations et connaissances des participant-es, d'une part car il nous semble important de valoriser leurs idées, leurs expériences, tout ce qu'ils-elles ont vécu avant d'arriver chez VIA, et d'autre part, car lorsque les apprentissages se structurent autour de ce qui est déjà connu et des questions que les gens se posent réellement, ils sont alors mieux ancrés.

Le focus est mis sur le groupe, le collectif. Pour les questions plus individuelles, les participant-es sont renvoyé-es vers les accompagnateur-trices sociaux-les. Le suivi individuel et les formations s'articulent pour former un parcours d'accueil cohérent et les informations circulent entre les formateur-trices et les accompagnateur-trices sociaux-les.

À la fin de chaque séance, les participant-es reçoivent des fiches informatives avec des pistes pour aller plus loin s'ils-elles le souhaitent, ainsi que des contacts d'associations ou d'institutions ressources. Nous avons d'ailleurs retravaillé et mis à jour ces fiches et les avons traduites dans 19 langues.

### **Les normes juridiques et sociales**

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur des normes sociales et des normes juridiques (lois) que les participant-es ont pu observer en vivant en Belgique, de tenter de leur donner un sens et d'informer sur certaines normes qu'ils-elles ne connaissent pas ou ne comprennent pas.

Thèmes abordés : les droits des enfants (violences /fessées) – le port du voile – le mariage – le tapage nocturne/diurne – la gestion des déchets domestiques – les comportements dans la sphère publique – égalité hommes/femmes (le mariage, les quotas des femmes en politique...) – inviolabilité du domicile - etc.

### **La constitution belge**

L'objectif de cet atelier est d'informer sur les droits et devoirs fondamentaux consacrés par la constitution belge et de voir comment ils sont appliqués en Belgique.

Thèmes abordés : respect de la vie privée - liberté de pensée, d'opinion, d'expression (et leurs limites) – liberté religieuse et de culte – droit de vote – égalités pour tous/toutes – liberté d'association – liberté de choisir son conjoint (cohabitation/mariage/hétérosexuel/homosexuel) – liberté d'expression collective – aide médicale, sociale et juridique (vivre dans la dignité) – respect de la loi - participation à la solidarité -respect des autres et de l'espace public.

### **La santé**

L'objectif de cet atelier est de donner des connaissances de base sur le système de santé en Belgique afin de favoriser l'accès aux droits et l'autonomie.

Thèmes abordés : trouver un médecin selon des critères géographiques et de langue, urgences médicales, pharmacies et médecins de garde, mutuelles (origines et principes de bases) – les lieux-clés de soins – le planning familial - la prévention santé – l'ONE.

### **Le logement**

L'objectif de cet atelier est de donner aux participant-es des outils qui pourront leur être utiles dans leur recherche de logement et dans la gestion de leur logement au quotidien.

Thèmes abordés : recherche de logement – droits et devoirs des propriétaires et locataires (et éventuellement, que faire en cas de problème avec le/la propriétaire) – contrat de bail – état des lieux - tris des déchets – recyclage des déchets - aides au logement (logement social).

### **La mobilité**

L'objectif de cet atelier est d'inviter les participant-es à échanger leurs trucs et astuces sur la mobilité et de donner des informations sur les principaux moyens de transport à Bruxelles et en Belgique.

Thèmes abordés : transports publics (régional, fédéral) – mobilité douce, – voitures partagées...

### **L'emploi**

L'objectif de cet atelier est de donner aux participant-es des outils utiles pour leur recherche d'emploi et leur insertion professionnelle, et de les informer sur quelques droits et devoirs des travailleur-euses.

Thèmes abordés : organismes en lien avec l'emploi/la formation – droits et devoirs du travailleur (travail en noir/indépendant/employé) – syndicats.

### **Le système scolaire belge**

L'objectif de cet atelier est d'informer les participant-es sur le système scolaire belge pour qu'ils/elles puissent mieux suivre la scolarité de leurs enfants.

Thèmes abordés : le système scolaire belge – les filières et débouchés.

**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 ?**

|                         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Délai moyen (en jours)  | 80   | 78   | 61   | 53   | 55   |
| Délai médian (en jours) | 25   | 38   | 34   | 34   | 39   |

En 2020, le délai moyen entre l'inscription et le premier jour du module D&D est inférieur à deux mois. Malgré le retard engendré par la crise sanitaire, ce délai est quasi similaire à l'année précédente, grâce notamment à l'organisation de modules en ligne.

**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 ?**

Les contenus ont du sens, et rencontrent les besoins des bénéficiaires. La méthodologie utilisée, la co-construction, permet de rétablir/corriger les fausses croyances et de rassurer dans de nombreux cas.

Nous avons renforcé renforcerions les thèmes de l'enseignement, de la recherche d'emploi et/ou de formation, tant les questions sont nombreuses sur ces sujets.

Ce que les participant-es nous renvoient majoritairement, surtout en termes de logement et d'accès à l'emploi, ce sont les inégalités de traitement (discrimination) malgré les règles en vigueur et le décalage assez fréquent entre la réalité du terrain et les lois supposées être appliquées.

Enfin, ce qui ressort aussi, c'est que les informations communiquées leur arrivent parfois trop tardivement. Les bénéficiaires auraient souhaité obtenir ces informations quand ils/elles étaient encore dans les centres ou au début de leur installation en Belgique, par exemple, pour mieux défendre leurs droits en cas de problèmes à leur sortie.

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

En 2020, les modules en distanciel ont d'autant plus nécessité les adaptations décrites ci-dessous. De plus, nous avons choisi de ne pas dispenser ces modules avec interprète, dans la mesure du possible : car en distanciel la concentration est déjà plus difficile à maintenir et cela rajoute une difficulté supplémentaire. Il y a eu exception lorsqu'il n'y avait pas le choix : pour des langues rares et pour des petits groupes.

Nos outils restent les mêmes pour tous les groupes, mais le langage utilisé, le temps passé sur chaque étape de l'animation, la quantité d'informations transmises peuvent varier.

Dans tous les cas le-la formateur-trice essaie de s'adapter au groupe tout en abordant les thèmes demandés par le décret et en transmettant les informations nécessaires.

Au niveau de la langue : généralement, les groupes avec des participant-es francophones sont beaucoup plus avancés au niveau de leur connaissance et compréhension du pays, tandis que les groupes avec une majorité de Syrien-nes ou d'Afghan-es nécessiteront de passer plus de temps sur les informations de base.

Par ailleurs, il est clair que la présence d'un interprète ralentit le dynamisme et peut amener

une baisse de concentration et d'attention parmi les bénéficiaires les moins scolarisés. Ce qui est d'autant plus vrai en distanciel. Nous essayons dans la mesure des possibilités d'éviter la présence d'un interprète en ayant recours aux ressources en interne.

Le-la formateur-trice doit y être attentif-ve et donner les explications les plus concises possible.

La langue parlée n'est pas en soi un obstacle, c'est surtout le nombre de personnes qui peut faire obstacle à l'apprentissage ou à la qualité de réception de l'information.

Au niveau de la scolarité : À l'heure actuelle nous n'avons pas encore adapté les outils pédagogiques des modules Droits et Devoirs en fonction de la scolarité des participant-tes. Nous travaillons majoritairement à partir de photos, ce qui permet aux « moins » scolarisé-es de participer de manière active. Quand il y a des personnes plus scolarisées dans le groupe, nous allons plus loin dans les informations transmises et les discussions. Ceci dit, dans la majorité des cas, les groupes sont hétérogènes et nous sommes obligés de nous adapter aux différents niveaux d'éducation à l'intérieur du groupe, en nous efforçant de mettre chacun-e à l'aise pour s'exprimer, poser ses questions, et d'adopter un langage compréhensible par tous-toutes.

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

Les difficultés des modules en distanciel sont diverses :

La limite des participants (10 à 12 au lieu de 20 à 35 maximum) ralentit la possibilité pour un plus grand nombre d'avancer dans son parcours. Nous n'avons pas la capacité organisationnelle et surtout humaine de doubler nos modules.

La concentration est beaucoup plus délicate en distanciel, outre les difficultés techniques rencontrées (difficulté de se connecter, enfants à la maison, suivre un module sur smartphone, bruits de fond...). De plus les interactions sont beaucoup plus difficiles à susciter, la parole circule moins vite (les gens ne voient que ceux qui parlent, pas les autres), les débats sont donc moins nombreux et les participants fatiguent plus rapidement et ce malgré nos efforts et l'adaptation de nos outils. Il est clair que ces modules sont moins participatifs qu'en présentiel.

La préparation des modules est chronophage. Pour s'assurer que chaque participant puisse nous rejoindre nous les contactons individuellement (là ou auparavant ils recevaient un sms de confirmation de leurs inscriptions avec dates, horaires et lieu) pour s'assurer qu'ils aient la capacité technique de nous suivre. Nous leur donnons les indications pour nous rejoindre et bien souvent nous faisons un test avec eux, avant le module, pour s'assurer qu'ils puissent se connecter. De plus le 1<sup>er</sup> jour de chaque module nous demandons aux participants de venir 30 min. plus tôt pour vérifier que tout fonctionne bien et pendant la 1<sup>ère</sup> heure le formateur est épaulé par un autre accompagnateur social pour régler les éventuelles difficultés de connexion.

Fracture numérique : Un certain nombres de primo-arrivant n'ont pas d'accès internet à leur domicile et/ou ne souhaitent pas suivre un module en distanciel, ce qui ralentit leur parcours. Nous avons donc créé une liste d'attente pour ces personnes et dès que nous pourrons reprendre les modules en présentiels, ils seront prioritaires. Nous avons à ce jour (mars 2021) une dizaine de personnes dans cette liste

Un certain nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation en horaire décalé. Cela engendre une difficulté d'organisation et de moyens.

Les absences et récupérations : ce qui est compliqué, en termes d'organisation, c'est la récupération à donner à un-e bénéficiaire absent à une séance.

Il est parfois difficile d'organiser les formations en langues rares, d'une part parce qu'il s'agit de mobiliser du personnel pour de très petits groupes (parfois une personne), d'autre part parce qu'il est parfois difficile de trouver des interprètes parlant ces langues.

Pour des langues avec peu de demande, il nous est parfois difficile de concilier les disponibilités des différentes personnes (l'un-e est disponible uniquement le matin, l'autre le soir, etc.).

Pour pallier à ces 3 dernières difficultés, pouvoir mieux travailler avec un public analphabète et répondre aux difficultés actuelles liées aux confinements, nous travaillons actuellement sur la création d'un outil Droits et Devoirs multimédia, divisé en thèmes (outil doublée dans la langue de contact).

Ce projet de numérisation des modules a été initié fin 2020 et sera opérationnel en septembre 2021. Les personnes primo-arrivantes, les formateur-trices et les accompagnateur.trices de VIA seront associés à l'élaboration de ces outils.

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

Malgré les modules en distanciel, le retour global est très positif, tant au niveau de l'animation que du contenu. Les participant-es apprécient énormément le fait d'avoir un temps où ils-elles peuvent déposer leur vécu en Belgique, le partager avec d'autres, le « confronter » avec les règles établies et apprendre une foule d'informations utiles.

Là où en présentiel nous donnions un questionnaire écrit à remplir, en distanciel nous posons les questions de manière ouverte et les participants s'expriment directement. Le-la formateur-trice note les réponses et les encode dans un tableau à cet effet.

La majorité des participant-es expriment leur satisfaction de pouvoir suivre ces modules, cela leur permet : « *de sentir que nous avançons encore dans nos vies* ». De plus, nous avons beaucoup de retour de participant-es qui expriment leur satisfaction de suivre ce module en distanciel là où ils n'auraient pu le faire en présentiel (enfants en bas-âge, pas de place dans les crèches, difficulté de déplacement, ...), ce qui nous conforte dans l'idée de proposer notre futur outil Droits et Devoirs multimédia.

## **DURÉE**

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

En 2020, la valeur médiane de durée du volet I est de 3 mois. Elle reflète la plupart des parcours des bénéficiaires de VIA.

La durée moyenne est de 6 mois. Cette moyenne a été alourdie en raison des périodes de confinement, en particulier car les bilans linguistiques ont dû être mis en attente.

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

En additionnant toutes les étapes du volet primaire, nous estimons qu'entre 3 et 6 entretiens sont nécessaires pour la réalisation du volet I du parcours d'accueil.

## ATTESTATIONS

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

|              | Nombre d'attestation V1 |
|--------------|-------------------------|
| Hommes       | 184                     |
| Femmes       | 304                     |
| <b>Total</b> | <b>488</b>              |

## LE VOLET SECONDAIRE

### LES CONVENTIONS

### 34. Combien de conventions ont-elles été signées ?

|              | Nombre de conventions proposées | Nombre de conventions adaptées | Nombre de conventions signées | Nombre de convention explicitement refusées |
|--------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---|
| Hommes       | 173                             | 0                              | 142                           | 0   |
| Femmes       | 293                             | 1                              | 208                           | 1   |
| <b>Total</b> | <b>466</b>                      | <b>1</b>                       | <b>350</b>                    | <b>1</b>                                    |

A noter que le nombre de convention non signées sont, principalement, celles établies lors du deuxième confinement (novembre/décembre 2020) et qui ont été signées début 2021.

Contenu des conventions :

|                           | Oui | Non | Non spécifié | Conventions signées |
|---------------------------|-----|-----|--------------|---------------------|
| Module citoyenneté        | 343 | 6   | 1            | 350                 |
| Formation linguistique    | 258 | 69  | 23           | 350                 |
| Accompagnement individuel | 183 | 167 | -            | 350                 |
| Orientation ISP           | 173 | 177 | -            | 350                 |

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 conventions modifiées avant acceptation sont quasi inexistantes.

Les modifications de conventions après signature de celles-ci (avenants) concernent essentiellement le parcours linguistique : le bénéficiaire choisit de « sortir » ou « rentrer » dans le parcours linguistique proposé par le BAPA en fonction de l'évolution de sa situation personnelle.

### 36. Sur quels éléments portent les conventions signées :

| Contenu des conventions <u>signées</u>   | Effectif   | %           |
|--|------------|-------------|
| Module citoyenneté et formation linguistique   | 81         | 23%         |
| Module citoyenneté, formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP | 81         | 23%         |
| Module citoyenneté, formation linguistique et accompagnement individuel                  | 57         | 16%         |
| Module citoyenneté, formation linguistique et orientation ISP                            | 33         | 9%          |
| Module citoyenneté, accompagnement individuel et orientation ISP                         | 29         | 8%          |
| Module citoyenneté et orientation ISP  | 27         | 8%          |
| Module citoyenneté   | 24         | 7%          |
| Module citoyenneté et accompagnement individuel  | 11         | 3%          |
| Formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP                     | 3          | 1%          |
| Formation linguistique   | 2          | 1%          |
| Formation linguistique et accompagnement individuel                                      | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>350</b> | <b>100%</b> |

A noter qu'une convention sur deux comprend une demande d'orientation ISP

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

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

Les accompagnements individuels ont été beaucoup plus variés : les accompagnateur-trices sociaux-ales ont eu plus de démarches à faire avec/pour les bénéficiaires, dû à la fermeture, ou à la difficulté d'accès auprès de nombreux services publics et sociaux. Avec la barrière de la langue, les personnes primo-arrivantes ont fait d'autant plus appel aux accompagnateur-trices sociaux-ales de VIA.

Le travail a pris plus de temps mais les accompagnateur-trices sociaux-ales ont jugé cela : « positif car nous sommes présents et disponibles : nous comblons le manque de services ouverts ou accessibles via les langues dont nous disposons. »

« Nous sommes un **lien** avec les administrations communales /CPAS / mutuelles car tout est en ligne, donc nous sommes devenus des **intermédiaires** indispensables. »

Une autre particularité de 2020 est la prévention faite par les accompagnateur-trices sociaux-ales : sensibilisation aux mesures sanitaires lors des entretiens et prise de contact proactive avec les personnes les plus fragiles et isolées. Il s'agissait d'une mission supplémentaire mais naturelle pour VIA dans le but de participer à l'effort commun.

Aussi, une attention a été portée à la fracture numérique : dans certains cas, les accompagnateur-trices sociaux-ales ont dû combler le manque de connaissances en informatique et ont accompagné davantage ce public durant la période de la crise sanitaire.

Enfin, les accompagnateur-trices sociaux-ales relèvent qu'une partie de leurs bénéficiaires ont été, de facto, « exclus », « discriminés » à cause de la fracture numérique.

De manière générale, VIA intervient directement en cas de situation urgente et fait le relais avec le service adéquat et ce en accord avec le bénéficiaire. Cela concerne le plus souvent la rupture du revenu d'intégration sociale, une aide médicale, psychologique ou matérielle urgente et toute situation sociale pouvant aggraver la situation de la personne primo-arrivante.

L'inscription d'un nombre de plus en plus important de personnes primo-arrivantes dans le parcours d'accueil rend l'orientation indispensable. Mais les services sont parfois eux-mêmes saturés, notamment ceux qui sont spécialisés en aide juridique.

L'orientation se fait systématiquement lorsque les demandes portent sur la médiation de dettes, des problèmes de santé mentale, des difficultés d'ordre familial, en particulier la violence conjugale. Les équipes essaient de ne pas se substituer à un service existant, mais de le faire connaître aux bénéficiaires pour leurs démarches ultérieures (par exemple : les services de médiation scolaire présents dans les communes pourront leur être utiles à l'avenir).

L'orientation vers les structures d'accompagnement ISP reste problématique en raison de l'« écart » entre l'offre de ces dernières et les besoins de nos bénéficiaires en termes d'accompagnement. En 2020, VIA a ajouté dans son plan stratégique l'ambition de développer « un parcours pro » complémentaire au parcours d'accueil avec ses partenaires.

### 38. Décrivez une situation –vécue- d'un accompagnement réussi

#### Un accompagnement réussi du point de vue du FLE

Madame est d'origine Algérienne, elle est arrivée en Belgique par regroupement familial. En octobre 2019, elle pousse la porte de Via pour la première fois et entame la formation « Droits et devoirs » quelques jours après son inscription.

Madame est motivée elle souhaite apprendre le français au plus vite. Elle veut être le plus autonome possible et pouvoir se débrouiller seule. Elle commencera rapidement le deuxième volet par la formation citoyenne qu'elle finira un mois après son inscription chez Via.

En janvier 2020, Madame débute les cours de français par le module FLE A 1.1.

Avec le confinement, elle sera confrontée à une interruption de quelques mois. Elle reprendra les cours en ligne et non plus en présentiel. Malgré la crise sanitaire et quelques mois d'interruption dus au premier confinement, elle ne lâchera rien continuera ses modules alors qu'ils sont en ligne et qu'elle n'a pas forcément l'habitude de ce mode d'apprentissage. Durant le confinement, nous avons pris contact avec elle pour prendre de ces nouvelles et voir comment se passait son confinement. Nous avons également pris le temps de l'informer des mesures liées au confinement.

Madame finit son dernier module en ligne en janvier 2021, ce qui clôtura son parcours chez Via. « *Je l'appellerai quelques jours après pour la féliciter et voir avec elle l'après Via. Que souhaite-t-elle faire maintenant qu'elle a fini son parcours* ». Madame aimerait poursuivre les cours de français.

Nous avons regardé ensemble toutes les structures qui se trouvent à proximité de son domicile. « *Je l'ai mise en contact avec la maison de quartier Millénaire* ». Madame était enchantée car la maison de quartier se trouve à quelques mètres de chez elle et il y a également un service social qui pourra l'accompagner dans certaines de ces démarches administratives.

Le 10 février 2021, Madame viendra chez Via chercher son attestation de suivi du volet secondaire avec comme projet d'avenir de continuer d'apprendre le français et de travailler un jour.

### **Un accompagnement réussi du point de vue orientation ISP**

Monsieur est libanais et a fait des études supérieures dans son pays. Il s'est inscrit chez VIA, désireux d'entamer un « parcours d'intégration » en Belgique.

Au niveau professionnel, Monsieur avait pour objectif de passer le permis C (bus, camion, ...) afin de se former rapidement à un métier. En effet il souhaitait s'engager dans cette voie car, selon les informations qu'il a obtenues, « on trouverait rapidement un travail dans ce domaine en Belgique ».

Néanmoins, Monsieur a été infirmier au Liban et maîtrise couramment le français. La procédure d'équivalence de diplôme lui a été expliquée. Suite à cette orientation, il a introduit une demande d'équivalence et l'a obtenue. Monsieur a, par la suite, repris contact avec son accompagnateur social afin d'informer qu'il avait trouvé du travail en tant qu'infirmier sur base de cette équivalence. »

### **Un accompagnement réussi du point de vue des démarches administratives et du rôle d'intermédiaire**

Monsieur est d'origine afghane et est inscrit chez VIA depuis septembre 2020, en pleine période de crise COVID. Monsieur est reconnu réfugié depuis juillet 2020. Il est envoyé à VIA par le CPAS, avec lequel Monsieur a signé un PIIS. Il était aidé, durant sa demande d'asile, par une association bruxelloise où il avait un suivi médical et psychologique, un soutien social et il y a suivi déjà des cours de français. Ce suivi se poursuit en partie encore actuellement.

Lorsque son accompagnatrice sociale le rencontre pour la première fois, il vient de déménager. Administrativement, rien n'est encore en ordre : inscription dans sa nouvelle commune, transfert du dossier CPAS d'une commune à l'autre. Il n'est toujours pas inscrit à la mutuelle. Il n'ose plus prendre les transports en commun parce que ça coûte trop cher (il a déjà eu une amende STIB, non payée). « *Depuis que je suis réfugié, je ne comprends plus rien* », dit-il.

Son accompagnatrice sociale commence alors tout un travail d'explications et de suivi de toutes ses démarches administratives. Monsieur s'exprime déjà bien en français, mais dès qu'il a une démarche à faire, il est tellement stressé qu'il a beaucoup de difficultés à s'exprimer, ainsi qu'à se faire confiance dans la compréhension de ce qu'on lui dit. Étant analphabète, il ne peut noter ce qu'on lui demande de faire et ne comprend aucun des courriers qu'on lui envoie et les laisse traîner. Cela l'angoisse beaucoup.

Grâce au fait que depuis le confinement, l'équipe de VIA dispose d'un GSM professionnel, il leur est possible d'utiliser Whatsapp. Monsieur envoie donc en photo les courriers qu'il reçoit et son accompagnatrice sociale peut ainsi lui en expliquer le contenu et le rassurer. Par ailleurs, lorsqu'une démarche est à faire par téléphone, le système de répondeur automatique avec les différentes options à choisir avant d'entrer en contact direct avec une personne, met en difficulté les personnes qui ne sont pas à l'aise avec la langue. Je l'aide donc dans ses appels téléphoniques.

Le travail avec lui a été, et est encore, non seulement de le guider et l'épauler dans ses démarches, mais aussi de le rassurer, de le mettre en confiance, lui confirmer qu'il a bien compris et qu'il peut le faire tout seul. Démarches réalisées : suivi de son inscription à la commune de Saint-Josse ; transfert de son dossier d'un CPAS à l'autre et contacts avec les AS respectifs ; demande de carte médicale et de l'allocation de logement pour l'achat de mobilier ; inscription chez Actiris ; inscription à la mutuelle.

Il est inscrit actuellement en alphabétisation. Trop préoccupé avant cela par ses démarches administratives et le stress que cela engendrait, il n'était plus disponible pour des cours.

Les points forts de cet accompagnement sont : interactions et collaboration avec les différents intervenants pour assurer autour de lui un réseau d'aide à différents niveaux (santé, santé mentale, démarches administratives, soutien moral et social); aide concrète dans les démarches rendues très compliquées à cause de différents facteurs : confinement

actuel, rapport à l'écrit difficile et fragilité mentale de la personne; travail de soutien moral et de mise en confiance pour favoriser une autonomie progressive de la personne.

### **Des accompagnements réussis du point de vue de l'accompagnement à distance**

*« Le fait qu'on dispose d'un gsm professionnel avec whatsapp, sincèrement cela change la vie, et ce, positivement. Je reçois des messages audios ce qui facilite la communication. Beaucoup de personnes ont plus facile à écrire un « whatsapp ».*

*« Le fait d'avoir whatsapp sincèrement m'aide et ce, particulièrement avec les PA arabophones. Je peux communiquer certaines choses sans devoir toujours passer par un interprète. »*

Les accompagnateur-trices sociaux-les se sentent beaucoup plus disponibles et trouvent qu'ils sont plus facilement atteignables qu'avant. *« Le travail à VIA a bien évidemment changé avec le télé travail (nous nous voyons moins) mais ne nous a en rien éloigné de nos bénéficiaires. »*

L'équipe de VIA trouve important de relever ce point positif qui montre que finalement du COVID, d'une pandémie qui a bousculé nos vies, nous en avons retiré du positif (surtout par rapport à des services qui sont beaucoup plus difficilement atteignables qu'avant).

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

### **Un accompagnement difficile du point de vue sociale et logement**

Madame est âgée de 31 ans et est syrienne. Madame vit seule avec son fils mineur et bénéficie d'un revenu d'intégration de la part d'un CPAS bruxellois. Inscrite chez VIA depuis aout 2020 et dès notre rencontre, Madame évoque les difficultés rencontrées depuis son emménagement sur la commune de Molenbeek.

A cause d'arriérés de loyer, madame est en grand conflit avec son propriétaire. La communication avec son CPAS est également compliquée et complexifie le problème initial (lié à ses arriérés de loyer). Une autre problématique importante est l'absence de scolarisation de son fils de 6 ans, qui malgré son âge, n'était pas encore scolarisé.

Etant donné les problématiques rencontrées par Madame et avant de pouvoir envisager la progression dans le parcours d'intégration, une orientation vers les services adaptés est d'abord réalisée afin que madame puisse être aidée pour faire face à ces difficultés.

Malgré une barrière de la langue importante, le point positif est que Madame n'hésite pas à demander de l'aide et se rend fréquemment dans les associations susceptibles de pouvoir l'accompagner dans ses difficultés. Néanmoins, le suivi de Madame demeure compliqué. Rencontrant également des difficultés à s'adapter au système de rendez-vous, elle se présente régulièrement sur place sans prise de rendez-vous au préalable.

A l'heure actuelle, la progression de Madame dans le parcours d'intégration est toujours en second plan, les problématiques rencontrées par Madame étant toujours omniprésentes et ne permettent pas à Madame de se rendre disponible. Néanmoins, le service qui accompagne Madame par rapport à son problème de logement me tient régulièrement informé de l'évolution de sa situation.

### **Un accompagnement difficile du point de vue droit du des étrangers/du titre de séjour/ du logement**

Madame est à Bruxelles depuis septembre 2020. Elle est arrivée avec son époux et ses 3 en Belgique en 2017 par regroupement familial, le regroupant étant son fils aîné, majeur. Ils obtiennent tous un titre de séjour.

En 2020, au mois de mai, le fils de Madame, le regroupant, décède tragiquement, ce qui a pour conséquence un non renouvellement de leur titre de séjour qui a expiré en août 2020 (pour la majorité de la famille) et donc par conséquent, plus de RIS. Le CPAS a bloqué les

paiements en attente des nouveaux titres de séjour, donc plus de possibilité de payer le loyer, les factures et de quoi vivre.

A côté de cela, s'ajoute un autre souci, celui du logement. Le propriétaire demande à Madame et à sa famille de quitter le logement pour cause de travaux. Après 6 mois, ils n'ont toujours pas trouvé un nouveau logement.

Madame trouve une solution pour payer le loyer, solution qui n'en est une qu'à moitié, car elle a dû s'endetter auprès de sa famille pour payer la dette du loyer.

Pour qu'ils puissent avoir un nouveau titre de séjour, ils doivent faire une demande d'asile, ce qui suppose un passage par un centre, chose inenvisageable pour le moment.

Leur accompagnatrice sociale prend contact avec Fedasil, qui explique que le fils de Madame peut introduire une demande d'asile. Il s'y rend sans plus attendre, quitte à lancer plusieurs démarches en parallèle.

Leur accompagnatrice sociale sollicite le BAJ, pour essayer de trouver un avocat qui pourra prendre ce dossier : différents documents sont demandés pour pouvoir faire la demande de l'aide juridique. Le temps passe, Madame est fatiguée, n'en peut plus.

Elle rencontre un interprète qui lui propose le service d'une avocate et lui servirait d'interprète, Madame accepte. Leur accompagnatrice sociale met donc de côté le BAJ, après discussion avec Madame.

Madame a un premier rendez-vous avec l'avocate, l'interprète lui demande 50 euros pour sa prestation, 50 euros que Madame n'a pas. Elle revient donc vers moi et je fais alors appel à l'asbl « Les amis d'accompagner » pour le prochain rendez-vous, qui ne se passe pas comme Madame l'aurait souhaité. Entre temps, l'avocate a lancé la procédure et il s'agit d'attendre des retours. Madame revient vers son accompagnatrice et reprend contact avec le BAJ. Les documents demandés sont envoyés et, après l'acceptation de la demande d'aide juridique, un rendez-vous est fixé, avec un interprète.

Quelques temps plus tard, un mail de la commune explique à son accompagnatrice sociale qu'un rendez-vous est fixé pour Madame et sa famille pour le prolongement de leur titre de séjour (Autorisation de l'OE). C'est une super bonne nouvelle, un rendez-vous est fixé prochainement, affaire à suivre...

Entre tous ces moments déjà difficiles, la fille de Madame s'est retrouvée en décrochage scolaire. Il fallait donc trouver une nouvelle école. Ils ont été orientés vers le service compétent. En plus de cela, Madame n'ayant pas pu vivre son deuil, au vu de la situation compliquée, elle n'a pas voulu entendre parler de soutien psychologique car elle a d'autres soucis en tête en ce moment. La proposition a donc été postposée.

La situation actuelle (Covid) n'a pas vraiment aidé, les bureaux étant fermés et Madame ne parlant pas français, il a été difficile pour cette famille d'avoir accès aux documents qui leur étaient demandés.

Via, ayant pu mettre à disposition de son équipe des gsm, cela a facilité l'échange d'informations, via WhatsApp, Madame pouvait laisser des messages vocaux ou envoyer ses documents qui ont pu être traités à distance.

*« Finalement, cette histoire a l'air de prendre le chemin d'une fin moins difficile, du moins, plus vivable... »*

## LES FORMATIONS CITOYENNES

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

|           | Nombre de participants inscrits | Nombre de participants effectifs | Assuré par : A<br>= un travailleur du BAPA ;<br>B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat<br>C = un travailleur du BAPA et un interprète externe | Langue du module | Distanciel / Présentiel / Mixte | Horaires |
|-----------|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------|---------------------------------|----------|
| 1         | 20                              | 20                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 2         | 20                              | 18                               | A  | Français facile  | P                               | jour     |
| 3         | 22                              | 19                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 4         | 21                              | 20                               | A  | Français         | P                               | jour     |
| 5         | 15                              | 6                                | B  | Français facile  | P                               | jour     |
| 6         | 22                              | 19                               | A  | Français         | P                               | jour     |
| 7         | 22                              | 20                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 8         | 22                              | 20                               | B  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 9         | 20                              | 20                               | A  | Français facile  | P                               | jour     |
| 10        | 19                              | 19                               | A  | Arabe oriental   | P                               | décalé   |
| 11        | 10                              | 9                                | A  | Français facile  | P                               | jour     |
| 12        | 10                              | 10                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 13        | 10                              | 10                               | B  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 14        | 10                              | 9                                | A  | Français facile  | P                               | jour     |
| 15        | 12                              | 11                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 16        | 10                              | 9                                | B  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 17        | 11                              | 10                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 18        | 10                              | 9                                | A  | Français         | P                               | jour     |
| 19        | 11                              | 11                               | A  | Arabe maghrébin  | P                               | jour     |
| 20        | 10                              | 10                               | A  | Français facile  | P                               | décalé   |
| 21        | 10                              | 9                                | B  | Arabe oriental   | P                               | décalé   |
| 22        | 12                              | 12                               | A  | Arabe oriental   | P                               | jour     |
| 23        | 10                              | 10                               | A  | Français         | P                               | jour     |
| 24        | 8                               | 8                                | A  | Français facile  | P                               | jour     |
| 25        | 10                              | 10                               | B  | Français facile  | P                               | jour     |
| 26        | 10                              | 10                               | A  | Français facile  | D                               | jour     |
| 27        | 11                              | 11                               | A  | Arabe oriental   | D                               | jour     |
| 28        | 10                              | 10                               | A  | Français         | D                               | jour     |
| 29        | 10                              | 10                               | A  | Arabe maghrébin  | D                               | jour     |
| 30        | 10                              | 9                                | A  | Arabe oriental   | D                               | jour     |
| 31        | 10                              | 10                               | A  | français facile  | D                               | jour     |
| <b>31</b> | <b>418</b>                      | <b>388</b>                       |  |                  | <b>25 P / 6D</b>                |          |

Le contexte sanitaire a eu un impact très important sur nos formations citoyennes (FOCI). VIA a dispensé 30 FOCI, soit 16 de moins qu'en 2019, pour un total de 388 personnes (811 en 2019) ;

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

Suite aux conditions sanitaires, Via a modifié l'organisation de ses formations sur la forme et revu un certain nombre de thématiques de fond. Contrairement aux modules Droits et Devoirs, VIA n'a effectué ses FOCI en distanciel qu'à partir du mois de novembre 2020.

Pendant le 1<sup>er</sup> confinement, les formateur-trices ont essentiellement remis à jours les thématiques et préparé la reprise en adaptant les Powerpoint pour qu'ils soient applicables aux normes sanitaires.

Dès la reprise, en juin 2020, VIA a priorisé les formations qui auraient dû avoir lieu pendant le confinement. Limité à des groupes de 10 personnes en présentiel, cela a pris le double de temps et augmenté l'attente pour suivre une FOCI.

Les formateur-trices ont rajouté le thème de la justice, ainsi que la thématique d'accès aux services publics en ligne (Irisbox, MyMinfin,...), développé leurs propres outils pour l'énergie et approfondi la thématique de la sécurité sociale. Ces rajouts font suite aux évaluations et demandes des participant-es et permettent aussi de remplacer les visites que nous ne pouvons plus effectuer (parlement, commune, musée BeLvue,...) suite aux mesures sanitaires.

Dès les 2<sup>ème</sup> confinement, novembre 2020, nous avons organisé ces formations en distanciel et, comme pour les modules de Droits & Devoirs, pour des groupes de 10 personnes dans un premier temps pour passer ensuite à 12 personnes.

Les thématiques abordées par des intervenants externes (Emploi & formation, surendettement, nationalité belge, ...) ont pu continuer en distanciel.

La formation citoyenne dure cinquante heures (12 h par semaine à raison de 3 h/jour et 4 jours/semaine, soit le matin, soit l'après-midi) et est donnée à un maximum de vingt personnes, soit avec interprète, soit sans. Les formations sont planifiées sur une période de 4 mois en fonction des demandes.

L'objectif est de permettre aux participant-es de mieux comprendre leur société d'accueil, entre autres à travers des éclairages sur son histoire, ses institutions, son économie, sa culture, sa géographie, les modalités de la participation citoyenne...

La première séance est consacrée à la convivialité (se présenter les uns aux autres, briser la glace, fixer les règles de fonctionnement du groupe...), à la présentation du programme, à l'expression des attentes et des craintes des participant-es.

Par la suite, des exercices et jeux visant à renforcer la cohésion du groupe, à se donner de l'énergie et à se concentrer sont régulièrement prévus. Au terme de chaque semaine de formation (toutes les 12 heures), une brève évaluation est faite, ce qui permet éventuellement de réajuster certaines choses (par rapport aux activités ou au fonctionnement du groupe).

Nous faisons également régulièrement des activités de réappropriation, afin de nous assurer que les informations transmises aient été correctement comprises.

### **La géographie**

L'objectif de cet atelier est de donner des informations de base sur la géographie et des idées de sorties/excursions.

*Thèmes abordés* : régions de la Belgique – villes principale – pays limitrophes – lieux touristiques – lieux de vie à Bruxelles – provinces.

### **L'Histoire de la Belgique**

L'objectif de cet atelier est d'informer sur les grands événements de l'Histoire de la Belgique pour permettre de mieux comprendre le présent.

*Thèmes abordés* : la création de la Belgique - la révolution industrielle - les mouvements ouvriers (ainsi que l'évolution des droits des travailleurs) - l'acquisition du Congo par Léopold II - l'indépendance du Congo - la première et la deuxième guerre mondiale - le droit de vote pour les femmes (ainsi que l'évolution du droit de vote et l'évolution des droits des femmes) - la question linguistique - la naissance du Conseil de l'Europe - le processus de désindustrialisation.

*Remarque* : Nous abordons ce thème au tout début de la formation pour pouvoir donner un éclairage historique aux thématiques traitées par la suite.

### **L'histoire des migrations**

L'objectif de cet atelier est de mieux comprendre l'évolution des politiques migratoires et de l'insertion des migrants dans la société belge.

*Thèmes abordés* : émigration belges et européennes – immigration en Belgique (italienne, turque, marocaine) – évolution des lois.

### **L'organisation institutionnelle et politique de la Belgique**

Cette thématique est divisée en plusieurs ateliers :

#### **Présentation de l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique**

L'objectif de cet atelier est de comprendre le fonctionnement institutionnel et politique de la Belgique, les compétences des différents niveaux de pouvoir.

*Thèmes abordés* : démocratie représentative - démocratie parlementaire (la chambre, élections) - état fédéral - les régions - les communautés – les provinces – les communes - monarchie constitutionnelle - neutralité de l'état - séparation des trois pouvoirs – les compétences des entités fédérées et du fédéral – les partis politiques.

#### **Le budget de l'Etat**

L'objectif de cet atelier est de réfléchir aux recettes et aux dépenses de l'Etat belge, de se positionner par rapport aux dépenses prioritaires d'un Etat et par rapport à une thématique choisie, et d'identifier les valeurs qui sous-tendent ces différents choix.

*Thèmes abordés* : les recettes de l'état (impôts directs et indirects, les taxes...) - les dépenses de l'État (répartition et valeurs qui sous-tendent les dépenses).

#### **Visite du Parlement fédéral (pas en distanciel)**

L'objectif d'une telle visite est de se faire une meilleure idée du fonctionnement pratique de la démocratie en Belgique.

*Thèmes abordés* : la chambre – le sénat – les commissions parlementaires – rôle d'un député/sénateur

#### **Visite d'une Commune (pas en distanciel)**

L'objectif est de découvrir ou mieux connaître les services proposés par la commune à la population et le fonctionnement de la démocratie locale. Il nous paraît aussi important que les participant-es découvrent des monuments représentatifs de notre patrimoine culturel.

Nous visitons soit la commune de Schaerbeek, soit la commune d'Anderlecht, soit la commune de Molenbeek, en tant qu'exemples d'une commune (les explications sont générales).

*Thèmes abordés* : le mariage - le fonctionnement du conseil communal/collège - les services d'une commune.

*Remarque* : Nous donnons nous-mêmes une explication théorique sur les différents services de la commune (avec un partage d'expériences des participants), et ensuite nous organisons en distanciel une rencontre avec le service propreté et espace verts de la commune de Schaerbeek (qui accueille un groupe chaque mois depuis deux ans)

### **Le CPAS**

L'objectif de cet atelier est d'informer sur le fonctionnement du CPAS (une institution importante de notre pays, même pour ceux qui n'y sont pas), sur les droits et les devoirs de ses bénéficiaires.

*Thèmes abordés* : structure, sources de financement, missions et services d'un CPAS.

Notre animation repose sur un outil de Cultures et Santé que nous avons adapté.

### **La sécurité sociale**

L'objectif de cet atelier est de faire prendre conscience de l'importance de la sécurité sociale dans la vie quotidienne, d'informer sur les différents organismes de la sécurité sociale et son financement.

Nous partons des expériences des participant-es, puis utilisons un photo-langage avec des photos de situation à associer à des logos des organismes de sécurité sociale.

Nous analysons également une fiche de paie pour comprendre ce qui est retiré du salaire brut d'un travailleur.

### **La visite du musée BelVue (pas en distanciel)**

L'exposition permanente de ce musée aborde différentes thématiques de manière ludique, imagée, avec de nombreux documents authentiques. Elle permet d'approfondir des connaissances, ou encore d'éveiller la curiosité, d'amorcer une réflexion sur des sujets moins connus du groupe (selon le moment où cette visite s'organise).

*Thèmes abordés* : démocratie – histoire - migrations - pluralisme et diversité – institutions nationales et internationale – économie.

### **Cultures et diversité**

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur les valeurs, les normes, les différences culturelles, et de tenter de donner du sens à ce qui a pu étonner, interpeler, voire choquer les participant(e)s depuis leur arrivée en Belgique. Cet atelier permet ainsi de contribuer à améliorer le vivre ensemble.

Lorsque nous pouvons, nous organisons cet atelier en faisant une rencontre entre nos groupes et des groupes de Belges (ou personnes vivant en Belgique depuis longtemps).

Nous avons des partenariats avec Âges et Transmissions, La Croix-Rouge, Hubu (Human Business). **Étant donné la richesse des échanges qui ont lieu lors de ces rencontres, nous souhaiterions en organiser davantage.** Nous avons fait un important travail de recherche de partenaires en 2019, grâce auquel de nouveaux partenariats sont mis en place en 2020.

*Thèmes abordés* : valeurs - normes – culture - stéréotypes – préjugés – discriminations.

### **Les rapports hommes- femmes**

Cet atelier a pour objectifs de :

- Libérer la parole sur l'évolution des relations entre les hommes et les femmes dans l'expérience migratoire.
- Informer sur les lois qui existent en Belgique.

- Placer l'égalité hommes-femmes dans une perspective historique.

*Thèmes abordés* : l'expérience des participants, les droits des femmes et leur évolution

### **Les loisirs et la culture**

L'objectif de cet atelier est de donner des informations sur les activités culturelles et de loisirs à Bruxelles, et aussi sur la culture belge en général.

*Thèmes abordés* : chèques sports – article 27 – droits des enfants – bibliothèques et ludothèques – jours fériés et fêtes en Belgique – activités culturelles – maison de quartiers – les académies – plats typiques – Belges célèbres – traditions...

### **La thématique socio-économique**

L'objectif de cet atelier est de donner des informations générales sur l'économie de la Belgique aujourd'hui, de faire comprendre quels secteurs sont plus forts économiquement et sur le marché de l'emploi.

*Thèmes abordés* : les grands secteurs de l'économie (agriculture, services, industries), quelques grandes entreprises belges, quelques chiffres sur l'emploi, les salaires, etc.

### **La recherche d'emploi**

Cet atelier a pour objectif de donner des informations sur la manière dont on cherche un emploi ou une formation en Belgique, les services et associations d'aide, le marché de l'emploi. En fonction des groupes, il est animé par un des partenaires suivants : Actiris, mission locale de Schaerbeek, mission locale de Molenbeek, CIRE.

### **L'économie familiale**

Cet atelier, animé par le centre d'appui à la médiation des dettes, a pour objectif d'informer sur ce qui se passe quand on ne paye pas une facture, et ensuite, d'informer sur les différents types de crédits et les risques qu'ils peuvent représenter...

*Thèmes abordés* : factures – ligne du temps d'une dette – services de médiation de dettes – crédit – quelques bons plans pour économiser.

### **L'énergie**

Cet atelier, animé par les cellules énergie des CPAS de Molenbeek ou l'asbl écoconso, a pour objectif de sensibiliser les participant-es aux gestes qui permettent de diminuer ses factures d'eau, d'électricité, de gaz, et d'avoir un logement sain. Il nous semble important car les factures d'eau, gaz, électricité pèsent sur le budget de beaucoup de ménages et sont parfois source d'endettement.

*Thèmes abordés* : diminuer sa consommation d'énergie – compréhension d'une facture – les différents compteurs – changer de fournisseur.

### **Les modalités de la participation citoyenne**

L'objectif de cet atelier est de réfléchir aux différentes manières de participer à la vie citoyenne, et d'inviter les participant-es à se positionner sur ce qui leur semble important pour vivre ensemble.

*Thèmes abordés* : volontariat – monde associatif, politique, syndical, culturel, sportif – convivialité – citoyenneté active – ...

### **La nationalité**

Ce module a pour objectifs de donner des premières clés de compréhension sur la procédure permettant d'obtenir la nationalité belge. Il est animé par l'asbl Objectif.

De plus, d'autres séances pédagogiques ont été mises en place. Elles sont abordées à la demande des groupes ou en fonction du temps disponible : le logement (tantôt un

approfondissement par rapport à la formation « Droits et devoirs », tantôt des informations complémentaires par rapport à des questions particulières, comme par exemple l'achat du logement, la scolarité (questions différentes de celle abordées en « Droits et devoirs, en présence d'un enseignant quand c'est possible), les droits des enfants.

**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 ?**

Nous avons essayé plusieurs formules et celle qui convient le mieux, en termes de rythme pédagogique, de réalités des bénéficiaires et de volume horaire est celle de 12h/semaine, réparties sur 4 jours.

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

Il y a différents constats que nous avons pu effectuer :

- Outre les difficultés liées aux mesures sanitaires et aux formations à distance expliquées pour les modules de Droits et Devoirs (cf. question 26), celles-ci sont amplifiées dans les modules de 50h. Il faut plus d'énergie et de créativité pour susciter l'intérêt et la participation des participant-es. Les formateur-trices sont aussi dépendant de l'informatique et des connexions internet de leur domicile. En cas de difficultés ou panne les formateur-trices sont bloqué-es.
- Il y a moins de convivialité, d'interaction informelles entre les gens et de liens qui se créent. Pour pallier cela il y a plus de petites pauses, plus d'activités en sous-groupe (la plateforme zoom permet de créer des salles), ce qui augmente la dynamique de groupe et réduit quelques peu les difficultés inhérentes au distanciel, mais cela reste une solution transitoire.
- Il y a beaucoup de demandes en différentes langues, mais pas assez pour en faire des groupes de 20 ou 10 personnes, et ce même en distanciel. Nous n'avons donc pas d'offre disponible dans la langue de nombreuses personnes.
- A l'heure actuelle, la capacité budgétaire et spatiale (classes disponibles) permet d'organiser en moyenne 4 à 5 modules par mois sur 10 mois. Ce qui est insuffisant par rapport au nombre de personnes intéressées par la FOCl et, dans le contexte actuel (groupe de 12 personnes en distanciel), l'attente est encore plus longue.
- Un grand nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation en horaire décalé. VIA en a organisé trois en 2020. Cela engendre une difficulté d'organisation et de moyens. De plus, il est difficile, voire impossible, pour ces groupes d'avoir des interventions extérieures ou des visites.
- Lors des évaluations, les participant-es demandent régulièrement à faire une excursion hors de Bruxelles ou plus de sorties ensemble, ce qui nous est impossible par manque de moyens actuels.
- La demande en arabe oriental étant vraiment très importante, nous avons développé un partenariat avec le SETIS, afin que des interprètes dispensent des FOCl directement en arabe, plutôt que de coupler un-e formateur-trice francophone avec un-e interprète. Si ce partenariat nous permet de relever le défi du nombre, il nécessite un travail d'accompagnement de l'équipe des formateur-trices de VIA. Il en a été de même en 2020 : VIA a dû « accompagner » les formateur-trices du SETIS dans le passage du présentiel au distanciel.
- Régulièrement, des demandes supplémentaires émergent des groupes de FOCl (par exemple plus d'informations sur des sujets liés au travail, au statut d'indépendant, à la scolarité ou au logement, plus de rencontres avec des Belges, des sorties

supplémentaires, ...). Il nous semble donc important de développer des modules complémentaires sur différentes thématiques : nous avons commencé à le faire, en 2020, sur la scolarité, l'entrepreneuriat, la parentalité grâce à des financements annexes.

## LES FORMATIONS LINGUISTIQUES

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

En 2020, VIA attire l'attention sur la bonne coopération, indispensable, avec les opérateurs linguistiques pour la mise en place de formations linguistiques avec plusieurs centaines de bénéficiaires, et selon des formats inhabituels (à distance et avec des rendez-vous individuels selon les opérateurs).

#### Offre globale

Afin de répondre aux besoins du public, nous recommandons une coordination de l'offre des opérateurs linguistiques. En effet, pour rendre plus efficiente l'offre globale de formation linguistique dans le dispositif, l'offre géographique et temporelle de modules devrait dépendre des besoins du public et non des possibilités des opérateurs (contre-exemple : trois opérateurs opérant dans la même zone géographique commencent le même module au niveau débutant la même semaine).

Il nous paraîtrait également utile d'espacer les débuts de modules linguistiques dans le temps afin d'éviter de combiner plusieurs dizaines de débuts de modules en une semaine ou même parfois le même jour, comme c'est notamment le cas en janvier et en septembre.

#### Les redoublements et accidents de parcours

Les difficultés de redoublement : vu que les résultats arrivent en fin de module, très souvent il ne reste pas de places pour inscrire dans le module que la personne doit recommencer. Donc en cas de redoublement, la personne doit régulièrement attendre longtemps avant de trouver une nouvelle place, ce qui ralentit encore plus son apprentissage (cela nous semble contreproductif car en général, elle perd ses connaissances).

Le manque de continuité dans l'offre (plusieurs mois peuvent s'écouler entre deux modules : la personne perd donc le niveau acquis et n'est pas acceptée dans le module suivant) est une difficulté rencontrée.

Ceci se fait encore plus ressentir à proximité des grandes rentrées (septembre, janvier, Pâques), où d'autres opérateurs linguistiques non conventionnés ont de la place pour commencer tout de suite. Il s'agit alors soit de trouver des cours ailleurs pour nos bénéficiaires, soit de les faire attendre. Cela aboutit à des abandons de parcours ou au non-respect de la convention.

Au niveau des horaires décalés, nous plaidons pour des cours qui commencent après 18h.

Après les modules A2, nous avons une difficulté à orienter les bénéficiaires vers une formation adéquate en lien avec leur niveau A2 présumé (variable, notamment car il y a une obligation de suivre les cours, pas de réussir). Beaucoup ratent le test d'Actiris ou essuient un refus de participer à des modules B1. Des modules plus longs pour permettre aux apprenants d'atteindre réellement le niveau A2 en fin de parcours pourraient être

utiles. Nous saluons à cet égard l'introduction de modules de remédiation chez certains opérateurs linguistiques en 2020.

Chez VIA, Une cellule de deux personnes centralise, gère dans l'application et redirige les communications et informations envoyées par et vers les opérateurs linguistiques. Cette cellule gère également des listes d'attente et maximalise les besoins en fonction de l'offre. **Nous évaluons cette charge de travail à 2ETP, que VIA a fait le choix de consacrer à cette tâche, au détriment d'autres fonctions.**

## DURÉE

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

| 2020             | Moyenne | Médiane |
|------------------|---------|---------|
| Volet secondaire | 15      | 12      |
| Parcours global  | 19      | 17      |

Les parcours clôturés en 2020 ont duré en moyenne 4 mois de plus que ceux clôturés en 2019. Ceci reflète les quelques mois d'interruption de suivi de parcours linguistiques et de formations en citoyenneté (de mars à mai) puis leur redémarrage en groupes plus retreints tout au long de l'année 2020.

Ceci s'ajoute à une tendance de fond qui veut que les parcours commencés des années auparavant, pèsent de plus en plus lourd dans la moyenne. Plus de 60% des parcours actifs fin 2020 ont été entamés un an ou plus auparavant et un tiers des parcours actifs ont plus de deux ans.

Par ailleurs, nous observons une grande disparité de la durée du parcours et du volet 2 en particulier, en fonction du positionnement linguistique du bénéficiaire. Ainsi, si le volet 2 d'une personne positionnée au niveau A2 ou supérieur de connaissance du français, dure en moyenne 7 mois, cette durée moyenne monte à minimum 20 mois pour les bénéficiaires positionnés au niveau débutant, et ce, quelle que soit la filière.

Tableau : durée moyenne du volet 2 en fonction de la filière (positionnement au niveau débutant)

|               | Moyenne | Médiane |
|---------------|---------|---------|
| Alpha         | 26      | 25      |
| FLE A         | 26      | 24      |
| FLE B         | 20      | 17      |
| Au-delà du A2 | 7       | 5       |

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

Les outils que nous avons à notre disposition ne nous permettent pas de dégager une moyenne réaliste du nombre d'entretiens. Nous attirons l'attention sur le fait que, dans la pratique de l'accompagnement d'une grande partie de notre public, beaucoup de rendez-vous « sociaux » se font durant le volet I, étant donné que les problématiques sociales non résolues empêchent la personne de s'engager sur le long terme dans la convention Volet II.

Vu l'hétérogénéité de notre public et de son besoin d'accompagnement, il ne nous semble pas pertinent de définir une moyenne. D'autres raisons expliquent les variations du nombre d'entretiens selon les bénéficiaires. Même si ce constat n'a pas été vérifié, nous avançons l'hypothèse que les personnes non alphabétisées auront davantage de difficultés à effectuer les démarches et auront davantage besoin d'un soutien de leur accompagnatrice social-e. Cela peut aussi concerner la population dom, fortement présente sur les territoires des communes d'Anderlecht, Molenbeek, Schaerbeek.

Aussi, un certain nombre d'entretiens ont lieu dans le cadre de réorientations, de la nécessité de recommencer ou de changer d'opérateur dans le cadre des formations linguistiques. Depuis le début de la mise en place du dispositif, nous plaidons pour la plus grande stabilité dans l'offre des modules de formation, au sein de la même filière, auprès du même opérateur, et avec le moins d'échecs et de réorientations possibles. Ceci pourrait tendre à réduire le nombre d'entretiens nécessaires pour le suivi des inscriptions/désinscriptions dans un module linguistique.

## LES ATTESTATIONS

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

|              | Nombre d'attestation V2 |
|--------------|-------------------------|
| Hommes       | 107                     |
| Femmes       | 155                     |
| <b>Total</b> | <b>262</b>              |

Parcours terminés en fonction du positionnement linguistique.

|               |            |     |
|---------------|------------|-----|
| Alpha         | 26         | 10% |
| FLE A         | 64         | 24% |
| FLE B         | 52         | 20% |
| Au-delà du A2 | 120        | 46% |
| <b>Total</b>  | <b>262</b> |     |

## LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES

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

En 2019, nous avons évoqué plusieurs éléments qui compliquent l'accès et le suivi du parcours qui étaient : le début de parcours et les motivations, la garde d'enfants, la durée du parcours en fonction de la filière de langues et la saturation de l'offre.

Dans la situation particulière de 2020, nous avons rencontré des éléments nouveaux :

- Les formations en distanciel qui ne sont pas adaptées à tout le public.
- Des personnes qui ont quitté le pays.
- Des raisons professionnelles.
- Grossesse : certaines femmes abandonnent ou suspendent leur parcours pendant un certain temps.
- Les problèmes personnels : procédures de divorce, démarches juridiques, titres de séjour, ... Ces problèmes repoussent donc l'inscription.
- Décès dans la famille.
- Changement de coordonnées durant le parcours : les personnes sont injoignables.
- Raisons professionnelles (les personnes trouvent un emploi) ou de suivi de formations.

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

6471 personnes primo-arrivantes (ADMIS) ont entamé leur parcours d'accueil chez VIA, depuis l'ouverture en mars 2016. Au 31 décembre 2020, 1144 personnes ont obtenu leur attestation de fin de Volet II et ont donc terminé leur parcours. 2641 personnes sont encore en cours de parcours actifs et 1186 personnes ont leur parcours suspendu. 2686 personnes ont leur dossier archivé car ils ne l'ont pas terminé. 41% des parcours entamés, depuis l'ouverture de VIA en mars 2016, ont été abandonnés avant leur terme.

Les personnes primo-arrivantes rencontrent des situations dans leur quotidien, qui vont influencer l'aboutissement de leurs parcours. Ces situations permettent parfois un **ancrage** dans la société d'accueil, et parfois au contraire provoque un **décrochage** et un blocage. Les abandons s'expliquent en effet par plusieurs raisons (liste non-exhaustive) :

Ancrage :

- La personne estime qu'elle « a acquis les connaissances de base sur le fonctionnement de la société en Belgique afin qu'elle puisse mener sa vie de manière autonome et accroître sa participation sociale, économique et culturelle » et n'a pas besoin d'aller jusqu'au bout de ce qui lui est proposé.
- La personne a trouvé un travail ou une formation.
- La personne a acquis les connaissances du français par ailleurs et abandonne uniquement cette partie de son parcours (accompagnement, orientation et formation citoyenne ont été suivis).
- Vie de famille/parentalité trop prenante ou soin d'un proche.
- Besoins de soins de santé conséquents.
- Déménagement dans une autre région de la Belgique.

Décrochage :

- Perte du titre de séjour
- Incertitude liée au séjour

- Retour au pays
- Incapacité à s'adapter à l'offre du parcours d'accueil

Les dernières raisons d'abandon sont d'ordre pédagogique : malgré plusieurs tentatives, les personnes n'arrivent pas à suivre les formations proposées.

## 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.) :**

Les étapes décrites ci-dessous ont été complexifiées par la distance et l'interprétariat par téléphone.

### Accueil

Les personnes accueillantes parlent au moins l'anglais, l'arabe et le français. Dans le cas où les personnes ne comprennent aucune des trois langues, un-e autre travailleur-euse pratiquant une langue comprise est appelé-e. Si ceci n'est pas possible et que le besoin de communiquer a l'air urgent, nous essayons de joindre un-e interprète à distance par téléphone.

Si cela n'aboutit pas (aucun-e interprète disponible pour faire l'interprétariat à distance), l'accueillante utilise un traducteur-trice en ligne pour fixer une date de rendez-vous (transmettre uniquement les informations-clés). Ces personnes pourront alors être reçues par un-e travailleur-se parlant sa langue ou avec un-e interprète.

### Bilan social

Le bilan social s'effectue soit avec un accompagnateur-trice social-e qui parle la langue du/de la bénéficiaire ou en présence d'un-e interprète extérieur-e (jamais par téléphone).

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

Le bilan linguistique est réalisé en français adapté au niveau de la personne testée. Le cas échéant, l'accompagnateur-trice social-e se fait comprendre grâce à un service d'interprétariat par téléphone.

### Droits et devoirs

Les sessions d'information sont données soit par un-e travailleur-euse qui maîtrise la langue exercée par les participant-es, soit par un-e travailleur-euse accompagné-e d'un-e interprète extérieur-e. Dans quelques cas (interprète absent), c'est un-e collègue qui maîtrise la langue du groupe qui assure l'interprétariat.

### Signature de la convention

La signature de la convention s'effectue soit avec un-e accompagnateur-trice qui parle la langue du/de la bénéficiaire, soit en présence d'un-e interprète extérieur-e (jamais par téléphone).

### Formation citoyenne

Les modules de formation sont donnés soit par un-e formateur-trice qui maîtrise la langue exercée par les participant-es, soit par un-e formateur-trice qui s'aide d'un-e interprète extérieur-e. La formation citoyenne est dispensée en arabe maghrébin, arabe classique, anglais, français et français « facile » (pour les personnes ayant atteint le niveau A2).

### Accompagnement individuel

Les entretiens de suivi de bilan social et de d'accompagnement individuel sont effectués soit par un-e accompagnateur-trice social-e qui maîtrise la langue du bénéficiaire, soit avec un-e interprète extérieur-e.

Par ailleurs, des supports visuels ainsi qu'une capsule vidéo ont été développés afin de faciliter la transmission d'information, notamment pour le public alpha (présentation du parcours et des services, etc.).

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

- **dans quel type de situation ?**  
Il est possible d'avoir recours à un-e interprète externe à toutes les étapes du parcours (décrit ci-dessus).
- **avec quel(s) opérateur(s) ?**  
Setis et Bruxelles-Accueil
- **quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?**  
Interprétariat par déplacement : 19.469,60 euros  
Interprétariat par téléphone : 1.068 euros

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

En 2020, lors du travail à distance, Via a eu recours à l'interprétariat par téléphone : cette utilisation est parfois compliquée, étant donné l'impossibilité de réserver à l'avance l'interprète : celui-ci n'est pas joignable directement, ou est dans le métro, ou a des problèmes de réseau, ...

Cette difficulté a pu être palliée grâce au renfort des équipes et de personnels parlant la langue la plus utilisée en interprétariat : l'arabe classique/oriental. Ce renfort a été possible grâce au subsidé initiatives de la Cocof.

## RÉSEAUX

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

- Sur la mutualisation des ressources : lorsqu'un des trois BAPA organise un module
- D&D dans une langue rare ou peu demandée et qu'il lui reste des places disponibles, l'autre BAPA y inscrit des participants.
- Echanges de bonnes pratiques entre les équipes d'accompagnateur-trices sociaux-
- Formations citoyennes : Réunion entre les formateur-trices et échanges autour des outils pédagogiques.
- Collaboration dans le cadre du suivi des inscriptions dans les modules linguistiques.
- Présentations conjointes du parcours d'accueil auprès d'autres acteurs et institutions.
- Rencontres régulières entre les directions.

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

**Convention de partenariat avec Actiris :** mise en place à partir de septembre 2018, elle vise un meilleur accompagnement des personnes primo-arrivantes dans leur recherche d'emploi. Concrètement, grâce à ce partenariat, entre autres, des séances d'informations ont été mises en place dans le cadre des formations citoyennes et les bénéficiaires ont eu accès à des places en crèche.

**Convention avec le Centre Vidéo de Bruxelles CVB** pour la réalisation d'un film construit avec des personnes primo-arrivantes.

Convention avec Nomad's prod asbl pour la prestation d'une formation citoyenne à horaire décalée.

Convention avec l'asbl Objectif dans le cadre de la formation citoyenne : animations autour de l'acquisition de la nationalité belge.

**Convention de collaboration avec la Maison de Quartier Helmet** dans le cadre de la formation citoyenne incluant un module ISP.

Convention de collaboration avec les Amis d'accompagner afin d'accompagner nos bénéficiaires dans d'autres services.

**Convention de collaboration avec le SETIS et BRUXELLES ACCUEIL** dans le cadre des besoins importants en traduction et interprétation.

**Convention de collaboration avec le SETIS**, afin que des interprètes soient formés sur le terrain à la méthodologie et au contenu des formations citoyennes de VIA, et qu'ils donnent ces formations.

**Convention de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek** sur le suivi des bénéficiaires communs et particulièrement du public signataire d'un PIIS orientation BAPA.

**Convention de collaboration avec ULYSSE et EXIL** dans le cadre du suivi psychosocial des bénéficiaires et de la supervision individuelle et collective de l'équipe. Utilisation des services par les accompagnateurs-trices sociaux-tout au long de l'année.

**Convention de collaboration avec DUO for a JOB** dans le cadre de l'orientation ISP ; poursuite des orientations des bénéficiaires vers leurs services.

**Collaboration avec les missions locales de Schaerbeek et Molenbeek et le CIRE** dans le cadre des modules emplois des formations citoyennes

**Collaborations dans le cadre de la formation citoyenne :**

Pour des séances thématiques : Service de médiation de dettes – Ecoconso (énergie) – Âges et transmissions – La Croix-Rouge – Service propreté et espaces verts de la Commune de Schaerbeek - cellule énergie du CPAS de Molenbeek – Arts et Publics – Alter Brussels. Des associations sont venues présenter leurs activités dans les formations citoyennes : Singa, AWSA.

De manière générale et informelle : avec tout le secteur de la cohésion sociale de Schaerbeek et de Molenbeek (participation aux réunions) et de l'ISP (participation aux réunions et aux groupes de travail de la plateforme NOW)

Afin de favoriser les échanges et connaissances mutuelles et de faciliter la réorientation de notre public, voici une liste non exhaustive des structures rencontrées par l'équipe de VIA au cours de l'année 2020 et des événements auxquels VIA a assisté. Nous rappelons ici qu'une des valeurs principales de VIA est le partenariat et l'échange d'expertise.

## LES PROJETS ANNEXES AU PARCOURS D'ACCUEIL DE VIA

### LE PROJET DASC

Le projet DASC est un projet financé par Perspective Bruxelles, qui a pour objectifs de permettre aux parents primo-arrivants de mieux connaître et comprendre le fonctionnement du système scolaire belge, afin de mieux accompagner la scolarité de leurs enfants et d'améliorer la communication entre les parents primo-arrivants et les équipes pédagogiques. Dans le cadre de ce projet, nous animons des séances sur la scolarité dans des écoles où il y a des DASPA (à l'attention des parents des élèves de DASPA et anciens élèves de DASPA), et chez VIA, en complément de nos formations traditionnelles. Les séances permettent d'aborder différentes questions, en fonction des demandes des écoles (quand nous sommes à l'extérieur) et des participant-es (quand nous sommes chez VIA) : Comment l'école communique avec les parents ? Qu'est-ce que l'école attend des parents/et les parents de l'école ? Comment soutenir mon enfant dans sa scolarité ? Quels sont les acteurs principaux dans l'école de mon enfant ? Comment apprend-on en Belgique (rapport aux savoirs, méthodes utilisées) ? Quel rapport à l'autorité ?

Ces séances sont très appréciées des parents et des écoles, qui nous ont d'ailleurs demandé de revenir plusieurs fois sur l'année. Grâce aux méthodes participatives utilisées et à la présence d'une formatrice arabophone et d'interprètes, un vrai dialogue a eu lieu entre les acteurs scolaires et les parents, ce qui a permis aux deux côtés de s'exprimer et de lever quelques malentendus.

En 2020, ce projet portant sur des rencontres collectives en présentiel, Via n'a pu effectuer que 2 séances sur les 9 qui avaient été programmées en raison de la crise sanitaire.

### PEPA (Parcours Entrepreneurial Primo-Arrivants)

Il faut constater que beaucoup de structures d'accompagnement à la création d'entreprises existent sur le territoire bruxellois mais que le public primo-arrivant y est sous-représenté en matière d'accompagnement. Un partenariat a vu le jour début 2019 entre VIA Asbl et Groupe ONE pour mettre en place le projet PEPA – Parcours Entrepreneurial pour Primo Arrivants.

Beaucoup de personnes primo-arrivantes accompagnées dans le cadre du parcours d'accueil ont été indépendant-es au pays ou désirent se lancer en tant qu'entrepreneuse mais manquent d'accès à l'information, de par la non maîtrise de la langue française et la méconnaissance des structures existantes.

Le projet PEPA a pour objectif de sensibiliser au monde entrepreneurial, d'accompagner les personnes primo-arrivantes dans leur projet, répondre à leurs questions et permettre de favoriser leur insertion sur le marché de l'emploi.

Le projet PEPA 2020 aura connu les deux vagues du coronavirus, ce qui aura eu pour conséquence d'alterner entre une version présentielle et une version virtuelle du parcours.

Malgré un besoin d'adaptation différent en fonction des profils des participant-tes, le suivi à distance du parcours n'a pas mis en difficulté l'atteinte des objectifs initiaux. L'équipe a pu réaliser des permanences physiques en septembre et octobre, mais a dû basculer en distanciel dès novembre.

Durant l'année 2020 :

7 séances d'information ont été mises en place dans les locaux de VIA, ainsi qu'en distanciel, dans différentes langues (français facile, anglais, arabe oriental, portugais). Ces séances d'information ont permis à plus de 50 personnes d'avoir accès aux informations suivantes : qu'est-ce que l'entrepreneuriat à Bruxelles ? Quelles sont les difficultés à prendre en compte lorsqu'on démarre un projet ? De quel bagage faut-il disposer pour se lancer.

49 personnes ont été suivies, dont 5 qui ont créé leur entreprise (inscription indépendant, Smartbe, ou autres dispositifs). Parmi ces 49 personnes, nous dénombrons 21 femmes et 28 hommes, 20 nationalités différentes (Turquie, Russie, Egypte, Inde, Syrie, Venezuela, Chili, Liban, Mexique, Roumanie, Maroc, Serbie, Arménie, Guinée, Portugal, Argentine, Burkina Faso, Cameroun, Espagne et Palestine). Les créations d'activité concernent : un professeur de langue, une artiste, une coach de Reiki, un exportateur de pièces de voitures, un traiteur indien.

11 projets sont en cours de création dans des secteurs très variés.

3 accompagnements post-crédation d'entreprises sont en cours, dont 2 qui concernent des indépendant-tes dont l'activité a été freinée du au confinement. 12 personnes ont été suivies très régulièrement.

Le public de VIA Asbl a été aidé à réaliser l'inscription à l'examen de gestion, à disposer d'un numéro de TVA, à demander une prime d'indépendant auprès de l'Agence Actiris. Ils ont également pu répondre aux questions de statut et d'accès à la gestion mais aussi à toutes les questions liées aux financements et à la mise en place du projet.

D'une part, ce projet a permis aux jeunes entrepreneur-euses issus du public de VIA Asbl de bien commencer leur projet, en simplifiant leurs démarches administratives et en rendant accessibles les informations sans aucune barrière de langue. D'autre part, grâce aux séances d'information adaptées, ce projet permet également à certaines personnes primo-arrivantes, d'éviter de se lancer dans un projet non viable par manque d'information ou fausse représentation de l'entrepreneuriat en Belgique.

Les connaissances du milieu par Groupe ONE et les connaissances de terrain par VIA Asbl amènent à un partenariat concret professionnel et efficace, qui a fait ses preuves durant toute l'année 2020.

## LE PROJET CAMIM

VIA, accompagnée du Groupe de recherche sur les Relations Ethniques, les Migrations et l'Égalité (GERME – ULB), a émis le souhait de porter un projet qui puisse rendre la Région bruxelloise résiliente en termes d'accueil des primo-arrivants. Il tient en effet à cœur à l'asbl VIA de pouvoir, en plus de sa mission principale d'organisation du parcours d'accueil, réfléchir et approfondir certaines thématiques liées au public primo-arrivant.

Le projet CAMIM « Co-crédons un meilleur Accueil et une Meilleure Intégration des Migrants à Bruxelles » est issu d'un appel à projets CO-CREATE lancé par INNOVIRIS.

### Le constat :

Le point de démarrage de ce projet est le constat d'une perturbation du système d'accueil des migrants bruxellois suite à la crise de l'accueil des réfugiés de 2015. Si les besoins à court terme des migrants sont plus ou moins absorbés par les différents services d'accueil bruxellois, la question de l'inclusion à long terme renvoie à une dynamique sociale beaucoup plus large et ne semble actuellement pas avoir trouvé de réelle réponse.

### **Objectif du projet :**

Ce projet, qui s'étale sur une période de trois ans (2018-2021), vise à améliorer l'accueil des personnes migrantes par le biais d'une recherche et d'une action participatives impliquant les primo-arrivant-es, les associations actives dans le secteur de l'accueil, et les citoyen-nes de la Région. Pour garantir cet objectif, nous souhaitons sortir des cadres classiques où la personne primo-arrivante est systématiquement perçue comme usagère ou bénéficiaire des politiques d'accueil.

### **Un angle d'approche innovant :**

Le projet CAMIM invite à la co-création d'un parcours d'accueil composé d'activités et de services parallèles et complémentaires à ce qui est déjà proposé, tenant compte du PARCOURS DE VIE des primo-arrivant-es, de leurs ressources individuelles et de leurs besoins à moyen et long-terme, en vue de maximiser l'impact des services à destination des migrant-es en RBC. Dans ce projet « Co-create », l'ensemble des parties prenantes participent à l'élaboration du projet, et c'est le public primo-arrivant qui est au centre de la réflexion. Le projet (contenu, méthode...) se développe en fonction de leurs retours et de leurs expériences. De nombreux ateliers participatifs ont été réalisés ce public.

A ce stade, trois Projets de Parcours de Vie ont été retenus par les participant-es :

## **A. LA MISE EN PLACE D'UNE CELLULE DE BÉNÉVOLAT**

### **Constat :**

Lors des ateliers participatifs organisés avec les participant-es majoritairement primo-arrivant-es en 2017 (montage du projet) et 2018 (démarrage du projet), et aussi avec des associations et des citoyen-nes, la volonté de pouvoir faire du bénévolat est ressortie à de nombreuses reprises. Les raisons invoquées par les participant-es primo-arrivant-es étaient diverses et variées (pour se créer un réseau social ; pour exister au sein de la société d'accueil ; se reconstruire ; montrer que l'on a des compétences ; se créer un réseau social et des connaissances...). Cette envie et ce besoin de la part du public primo-arrivant ont souvent été soulignés également par l'équipe des accompagnateur-trices sociaux de VIA. Lors du bilan social réalisé au début du parcours d'accueil, de nombreux-ses bénéficiaires parlent en effet de la difficulté d'accès à des activités bénévoles (barrière de la langue, craintes, méconnaissance du réseau associatif et de la société d'accueil).

### **Objectifs :**

Fort de son expérience, de sa connaissance du public et d'un vaste réseau de partenaires, VIA pourrait répondre à ce besoin en facilitant l'accès au bénévolat pour le public primo-arrivant (créer du lien entre le public primo-arrivant motivé par un projet de bénévolat et des structures associatives à la recherche de ressources humaines et d'un partenariat de ce type). La cellule bénévolat a aussi pour ambition de partager son expérience avec d'autres structures et associations et, si possible, de développer et partager des outils de mise en relation qui pourront être utiles à tous les acteurs de l'accueil à Bruxelles.

## **B. L'ORGANISATION D'UN MODULE DE CONFIANCE EN SOI**

### **Constat :**

Après plus de deux ans d'expérience de mise en place du parcours d'accueil, et au vu de la vulnérabilité du public, il était ressorti de manière évidente qu'un tel module était nécessaire afin d'aider les personnes à identifier les ressources dont ils ont besoin pour trouver leur place au sein de la société d'accueil, et à les mobiliser efficacement.

### **Objectifs :**

Le module de confiance en soi a pour objectif de permettre aux participant-es de prendre un temps de réflexion pour eux-elles, de réfléchir à leur parcours, leurs rêves, leurs choix

et actions faites par le passé et de se projeter dans le futur. En partant du principe que la confiance en soi est une compétence qui se travaille, le module vise à renforcer cette compétence en partant du parcours de vie de la personne et des ressources dont elle dispose (en Belgique et au pays d'origine). Ce module permet ainsi à ses participant-es de se mettre en action et les encourage à concrétiser les projets qu'ils ont en tête. Le module a été pensé comme une étape nécessaire au sein du projet CAMIM, permettant à ses participant-es de se mettre en action avec une idée plus affinée de leurs projets et de leurs ressources disponibles pour y parvenir. Cela contribue également à ce que les primo-arrivant-es puissent s'investir durablement dans le projet CAMIM et qu'ils/elles puissent être redirigé-es vers les Projets de parcours de Vie existants répondant à leurs besoins (maison d'Immersion ; Cellule de bénévolat).

### **C. L'OUVERTURE D'UNE MAISON D'IMMERSION**

L'idée de la Maison d'Immersion a émergé lors des ateliers participatifs organisés avec les participant-es majoritairement primo-arrivant-es en 2017 (montage du projet) et 2018 (démarrage du projet), et aussi avec des associations et des citoyen-nes belges.

#### **Constat :**

Tout d'abord, les primo-arrivant-es co-chercheur-euses ont fait part du constat que les cours de français FLE (Français Langue Etrangère)/Alpha proposés dans le cadre du parcours d'accueil sont très utiles, mais qu'une fois les cours terminés, il leur est difficile de pouvoir pratiquer et entretenir leurs connaissances du français. Ils ont décrit une perte de leurs acquis petit à petit, faute de ne pas pouvoir trouver une structure ou un service adéquat (tables de conversation et cours souvent remplis, pas adaptés à des niveaux de langues et des profils d'apprentissage très hétérogènes...). Les participants ont également mis en évidence le manque d'espaces et lieux de rencontre avec des "vrais Belges". Cela leur serait bénéfiques pour diverses raisons qu'ils ont décrites telles que "rompre avec la timidité de pratiquer le français avec un inconnu", "sortir de sa zone de confort"....

#### **Objectifs :**

Pour répondre à ces besoins, la Maison d'Immersion est envisagée en complémentarité avec les cours de langue déjà proposés dans le cadre du parcours d'accueil. L'objectif poursuivi par ce projet innovant est de permettre aux primo-arrivant-es qui suivent des cours de français, ou ayant suivi des cours de français, de venir pratiquer le français dans un contexte informel qui puisse se rapprocher le plus possible du réel, de leur quotidien. Les participants ont beaucoup insisté sur le caractère informel de cette Maison lors des ateliers, afin de favoriser "la pratique du français de la rue et du français de tous les jours". La Maison d'Immersion souhaite offrir un espace où chacun puisse venir gratuitement pratiquer le français en fonction de ses disponibilités et besoins. Cet espace se veut accessible à tous et pour tous les niveaux de français ; il vise la pratique de la langue d'abord grâce à la rencontre (possibilité de venir boire un café), mais aussi à l'aide d'activités proposées aussi bien par les primo-arrivant-es que par des bénévoles/citoyen-nes belges. L'objectif à terme est de permettre aux primo-arrivant-es et aux citoyen-nes de s'approprier le concept et de participer activement à la gestion de la Maison d'Immersion (permanence, animation, gestion des activités, ...).

Ces trois nouveaux projets ont démarré en 2019. Une mise à jour de leur avancement est faite régulièrement sur le site internet de l'asbl VIA <http://www.via.brussels/projet-camim/>

### **Les résultats du projet :**

L'organisation de moments de co-recherche collectifs et individuels avec les primo-arrivants participants au projet et souhaitant faire partie de la dynamique réflexive ont permis de cerner leurs besoins en termes d'intégration durable au sein de la société bruxelloise.

Il en est ressorti que les personnes primo-arrivantes disposent de multiples ressources, mais qu'elles rencontrent parfois des difficultés à les identifier et à les mobiliser. En s'investissant -sur base volontaire- dans ce type d'activités innovantes, elles ont pu mettre ces ressources en pratique (Maison d'Immersion et Cellule de Bénévolat) ou en récit (Module de Confiance en Soi) dans un cadre bienveillant, propice à la reconnaissance et la valorisation de leur vécu et de leur expérience. Elles ont pu en retirer des bienfaits concrets et dynamisants pour construire leur vie et se projeter en Belgique, en partant de ces ressources.

### **PROJET « ATELIER DOMS »**

Ce projet a émergé suite aux conflits qui ont éclaté durant l'année écoulée entre différentes familles Dom de Schaerbeek et relevés par le service de Prévention de la Commune (PPU) de Schaerbeek et VIA : nuisances sonores, dégradation d'installations, comportements violents dans l'espace public, violence conjugale, violence intrafamiliale, absentéisme aux cours pour adultes et dans les écoles ...

En 2020, l'asbl VIA et le PPU se sont réunis pour proposer des actions de sensibilisation et de prévention orientés vers cette communauté en y associant des partenaires associatifs et institutionnels, également en contacts avec ce public (le Cédas, le Foyer, le CPAS de Schaerbeek, le service de police de la Commune de Schaerbeek).

### **Objectifs du projet :**

Pacifier les relations entre les différents clans de la population Dom

Créer de la confiance entre la population Dom et les institutions schaarbeekoises

Sensibiliser les membres de cette communauté et prévenir les difficultés

Améliorer leur vie en Belgique et plus particulièrement à Bruxelles par leur insertion sociale, culturelle et économique

### **Méthodologie :**

Organiser **six ateliers de rencontre** entre des représentants de la communauté Dom et des représentants des services/institutions. Diverses thématiques sont proposées en fonction des questions qu'ils se posent et des difficultés qu'ils rencontrent.

Malheureusement, suite aux différents confinements, ces ateliers n'ont pu avoir lieu en 2020 et seront mis en place dès que nous pourrons revenir en présentiel.

### **PROJET OUMMI**

Ce projet est financé par le subside « initiatives » de la Cocof. Via est parti du constat que nombre de femmes analphabètes primo-arrivantes, fréquentant ses services, souffrent d'un manque de confiance dans leurs ressources et leurs compétences, et d'un certain isolement. C'est tout particulièrement le cas des femmes qui ne parlent pas le français, et singulièrement des femmes syriennes, qui sont très nombreuses à venir chez VIA. Lors de nos formations citoyennes, ces femmes nous font régulièrement part des difficultés qu'elles rencontrent dans l'éducation de leurs enfants. En effet, dans ce domaine, les normes sociales et culturelles belges sont différentes de celles qui prédominent dans leur pays d'origine.

Ce projet vise donc à augmenter leur estime d'elles-mêmes en tant que femmes, et en tant que mères, et à leur donner des clés pour une plus grande participation sociale. Plusieurs

ateliers et sorties seront organisés autour de l'éducation des enfants, de la santé de la femme, de la culture, et de la confiance en soi.

Les modules de formation se donneront en arabe, avec des méthodes adaptées à un public analphabète, afin que les participantes se sentent à l'aise pour s'exprimer.

A nouveau le contexte sanitaire ne nous a pas permis d'effectuer les ateliers prévus en 2020 et sont reportés à 2021.

## INCLUCITIES

Le projet INCLUCITIES (2020-2022) vise à améliorer l'intégration des ressortissants de pays tiers dans les villes de taille moyenne grâce à une coopération de ville à ville. Huit villes, avec divers degrés d'expérience en matière d'intégration, et leurs associations nationales de gouvernements locaux et régionaux participent au projet, dirigé par le CCRE et financé par le Fonds Asile, Migration et Intégration (AMIF) de l'Union européenne.

Concrètement 4 villes Mentor sont jumelées avec 4 villes Mentee. L'objectif est pour les villes Mentor d'accompagner les Mentee dans la mise en place de projet à destination de primo-arrivants.

Sous l'impulsion de Brulocalis, la commune de Schaerbeek s'est inscrite dans ce projet en tant que Mentor, et est jumelée à la ville de Jelgava (Mentee -Lituanie). La commune de Schaerbeek a proposé à VIA, de par son expérience dans l'accueil des primo-arrivant, de l'assister dans ce projet. VIA intervient essentiellement dans le transfert d'expérience vécu grâce au projet CAMIM. L'objectif du projet choisit par la ville de Jelgava est d'améliorer les opportunités formelles et informelles d'apprentissage des langues pour les nouveaux arrivants et les minorités établies.

Concrètement, en 2020, Via a commencé avec la ville de Jelvaga à évaluer les besoins, définir les repères thématiques ainsi que les bonnes pratiques qui pourraient être transférée. Ensuite Via a suivi une formation de mentorat et identifié avec la commune de Schaerbeek les réseaux locaux qui pourraient, de par leurs expertises, partager leurs expériences avec la ville lituanienne. Entre janvier 2021 et décembre 2020, ce seront deux visites d'études et de consolidation des plan d'action qui seront organisées ainsi que des académies de formation thématiques.

<https://www.inclucities.eu/>

## MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS

### L'ÉQUIPE

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

| Fonction   | Diplôme                             | Langues parlées        |
|--|-------------------------------------|------------------------|
| Direction  | Master en sciences politiques       | EN                     |
| Direction adjointe et coordination de projet CAMIM | Master en sciences du développement | EN / ALL               |
| Direction admin/fin                                | Master en sciences de gestion       | EN                     |
| Coordination et responsable PPV CAMIM              | DEUG Littérature                    | EN / ESP               |
| Responsable admin/planification                    | CESS                                | /                      |
| Responsable admin/planification                    | Bachelier Photographie              | EN                     |
| Formation  | Licences philologie et AESS         | EN / ESP               |
| Formation  | Master en psychologie               | EN / AR                |
| Formation  | CESS                                | EN / AR / KURDE / TURC |
| Formation et responsable PPV CAMIM                 | Master en sciences de l'éducation   | EN                     |
| Accueil Schaerbeek                                 | Master admin. éco et sociales       | EN / AR                |
| Accueil Molenbeek                                  | CESS                                | LINGALA                |
| Coordination et Accompagnement social              | Master en sciences politiques       | EN                     |
| Accompagnement social                              | Bachelier en Droit                  | PEUL                   |
| Accompagnement social                              | Licence travail social              | DIALECTES AF. OUEST    |
| Accompagnement social                              | Bachelier assistant social          | SWAHILI                |
| Accompagnement social                              | Bachelier en comptabilité           | AR                     |
| Accompagnement social                              | Bachelier assistant social          | EN / ARABE             |
| Accompagnement social                              | Bachelier en psychologie            | ARABE                  |
| Accompagnement social                              | Master en psychologie               | EN                     |
| Accompagnement social                              | Master en sciences sociales         | EN / ESP               |
| Accompagnement social                              | Bachelier assistant social          | AR                     |
| Accompagnement social                              | Bachelier assistant social          | TURC                   |
| Accompagnement social et Chargé de projet PEPA     | Bachelier assistant social          | ESP                    |
| Assistante admin/planification                     | Bachelier assistant social          | EN / BOSNIEN           |
| Accompagnement social et Chargé de projet CAMIM    | Master en anthropologie             | EN / ESP               |
| Accompagnement social                              | Master en sociologie                | AR                     |
| Accompagnement social                              | Bachelier en Droit                  | EN                     |
| Accompagnement social                              | Bachelier assistant social          | /                      |
| Accompagnement social                              | Master en sciences du travail       | ARABE                  |
| Accompagnement social                              | Master en sciences de la famille    | /                      |
| Accompagnement social                              | Master en sciences géologiques      | EN/AR                  |

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

Mixité des origines : l'équipe de VIA est très multiculturelle (Belgique, France, Rwanda, Congo, Côte d'Ivoire, Sénégal, Guinée, Djibouti, Maroc, Algérie, Turquie, Syrie, Iran, Bosnie-Herzégovine).

Mixité des genres : 21 femmes / 11 hommes

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

- Durant l'année 2020, deux postes d'accompagnateur-trice social-e se sont libérés et ont été remplacés.
- L'équipe formation a été renforcé par un travailleur.

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

| Nom de la formation                   | Opérateurs    | Objectifs  | Nbr de participants | Fonction des travailleurs ayant participé à la formation |
|---------------------------------------|---------------|--|---------------------|--|
| FOFOCI                                | CBAI          | Formation continuée  | 6                   | Formateurs   |
| Test linguistique ALPHA               | Lire & Ecrire | Apprentissage pour les nouveaux collaborateurs   | 2                   | AS   |
| Parcours d'intégration et Droits      | ADDE          | Outils juridiques et de communication pour renforcer les acteurs de l'intégration des primo-arrivants          | 2                   | AS   |
| Accompagnement social                 | IESSID        | Intervision exploratoire des pratiques exercées  | 17                  | AS   |
| Recyclage secourisme                  | Croix-Rouge   | Formation continuée  | 3                   | AS, formateur, direction                                 |
| Recyclage personne de confiance       | Securex       | Formation continuée  | 1                   | AS   |
| Recyclage personne de confiance       | Mensura       | Formation continuée  | 1                   | AS   |
| Recyclage conseiller en prévention    | Mensura       | Formation continuée  | 2                   | Coordination   |
| Installez le télétravail sur la durée | SD Worx       | Apprentissage des aspects juridiques et pratiques de la mise en place du télétravail occasionnel et structurel | 2                   | Direction  |

## LE BUDGET

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

|                             |                     |              |   |
|-----------------------------|---------------------|--------------|---|
| Commune de Schaerbeek       | Subvention annuelle | 64.873,00 €  | Dépenses non admises par la COCOF + frais de personnel                |
| Commune de Molenbeek        | Subvention annuelle | 40.000,00 €  | Dépenses non admises par la COCOF + frais de personnel                |
| CCF - Initiative 2020/2021  | Subvention          | 79.250,00 €  | renforcement temporaire RH, développemnt d'outils et nouveaux process |
| FIPI Communal de Schaerbeek | Subvention          | 21.117,00 €  | Equipement informatique   |
| Innoviris                   | Subvention          | 119.050,00 € | Projet Co-Create: «CAMIM»   |
| Perspective Brussels        | Subvention          | 4.000,00 €   | Projet DASC «Mieux comprendre la scolarité de ses enfants»            |
| Groupe One                  | Sous-traitance      | 24.265,00 €  | Projet PEPA «Parcours Entrepreneurial pour Primo Arrivants»           |

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

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

|                      | VIA -<br>Frais de personnel | COCOF -<br>Frais de personnel -<br>Direction -<br>Coordination | COCOF -<br>Frais de personnel<br>- Accompagnateurs<br>sociaux -<br>Secrétariat | COCOF -<br>Frais de personnel<br>- Formateurs |
|----------------------|-----------------------------|--|--|---|
| Salaire Brut         | 981.104,38 €                | 198.111,24 €   | 645.245,56 €   | 137.747,58 €                                  |
| Frais de déplacement | 17.900,59 €                 | 2.533,62 €   | 13.092,87 €  | 2.274,10 €                                    |
| Charges patronales   | 314.103,95 €                | 63.967,79 €  | 206.484,36 €   | 43.651,80 €                                   |
| Réduction ONSS       | -7.789,79 €                 | -1.309,71 €  | -5.702,75 €  | -777,33 €                                     |
| Exonération PP       | -2.495,11 €                 | -499,72 €  | -1.646,43 €  | -348,96 €                                     |
| Chèques-repas        | 37.862,97 €                 | 5.519,31 €   | 26.655,04 €  | 5.688,62 €                                    |
| Intervention ONEM    | -350,00 €                   |  | -350,00 €  |   |
| Autres forfaits      | 2.101,00 €                  | 821,00 €   | 1.056,00 €   | 224,00 €                                      |
| ETP                  |                             | 3,65   | 18,80  | 3,90  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.342.437,99 €</b>       | <b>269.143,53 €</b>  | <b>884.834,65 €</b>  | <b>188.459,81 €</b>                           |

- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)

|                                  | VIA -<br>Schaerbeek | VIA -<br>Molenbeek | TOTAL       |
|----------------------------------|---------------------|--------------------|-------------|
| Frais de fonctionnement - loyers | 56.765,12 €         | 42.656,99 €        | 99.422,11 € |

- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)

| Frais de fonctionnement -<br>charges d'occupation | Eau                    | 589,79 €           |
|---|------------------------|--------------------|
|   | Electricité            | 10.252,88 €        |
|   | Mazout                 | 2.427,44 €         |
|   | Assurances             | 1.340,4 €          |
|   | Téléphonies + internet | 23.842,48 €        |
|   | Taxes                  | 9.421,42 €         |
|   | Entretien              | 15.887,62 €        |
|   | <b>TOTAL</b>           | <b>63.792,03 €</b> |

- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique

|                                    | Petit matériel | Matériel spécifique | Petit mobilier de bureau | TOTAL       |
|------------------------------------|----------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| Frais de fonctionnement - matériel | 437,67 €       | 9.667,21 €          | 12.326,80 €              | 22.431,68 € |

- Les autres frais de fonctionnement (précisez si des postes vous apparaissent comme importants)

|                                  | Matériel et produit d'entretien | Frais de gestion - secrétariat social | Honoraires interprètes - traductions | TOTAL       |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Frais de fonctionnement - autres | 3.471,50 €                      | 8.243,67 €                            | 25.133,40 €                          | 36.848,57 € |

|                        | VIA - Frais de fonctionnement |
|------------------------|-------------------------------|
| Activités et animation | 20.943,26 €                   |
| Locations et charges   | 149.793,87 €                  |
| Frais administratifs   | 75.384,22 €                   |
| Frais de déplacement   | 114,3 €                       |
| Sous-traitance         | 49.713,67 €                   |
| Investissements        | 11.015,86 €                   |
| <b>TOTAL</b>           | <b>306.965,18 €</b>           |

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

VIA a sollicité et a bénéficié d'un subside « initiative » de la COCOF courant de juillet 2020 à juillet 2021. Vu le goulot d'étranglement créé par la crise sanitaire et la charge de travail supplémentaire que celle-ci a engendrée, ce subside a permis de répondre ponctuellement à un besoin de renfort humain (pour l'accompagnement et pour les formations) mais aussi de pouvoir s'équiper en matériel pour le travail à distance et de développer de nouveaux projets comme la digitalisation des outils et le projet OUMMI.

De manière structurelle, les difficultés rencontrées sont :

- Le manque de ressources humaines pour assurer le suivi individuel (accompagnateurs sociaux) des parcours plus long qu'un an.
- Le manque de ressources humaines pour organiser et animer les formations collectives (animateurs/formateurs).
- Le manque de ressources humaines pour la planification et la logistique.
- La non prise en compte de la dérive barémique dans la dotation budgétaire actuelle. En effet, l'asbl est tenue légalement d'appliquer l'augmentation barémique en fonction de l'ancienneté et la subvention est indexée uniquement en fonction de l'indice santé moyen de l'année précédente. Nous craignons que les subventions futures ne permettront plus d'absorber cette charge salariale supplémentaire.

- La provision pécule de vacances qui n'est pas une dépense éligible pour la COCOF.
- Les frais d'interprètes

## BESOINS

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

A l'heure actuelle, la plupart des besoins énoncés dans le rapport d'activité 2019 de VIA, vont être rencontrés, en effet, durant l'année 2020, Via a été consulté par l'administration de la COCOF et le cabinet du Ministre en charge du parcours d'accueil pour primo-arrivants (nombre de nouveaux dossiers par an, prestation Droits & Devoirs, formations linguistiques, ...).

Cette consultation aboutit sur une proposition d'arrêté modifiant (de l'arrêté 2014/562 de la COCOF) répondant à la plupart de nos préoccupations.

D'autres besoins, énoncés en 2019, reste plus que jamais d'actualité :

#### **Augmentation de la capacité d'autres dispositifs**

Nous sommes confrontés à la saturation de l'offre pour personnes primo-arrivantes essentiellement : des services de santé mentale, des services sociaux-juridiques, des services d'interprétariat social...

En ce qui concerne la garde d'enfants, nous suggérons la mise en place d'un dispositif semblable à celui d'Actiris pour les BAPAs.

#### **CPAS**

Comme expliqué par rapport au profil socio-économique de nos bénéficiaires, la nécessité d'ajustement quotidien avec les CPAS est constante et diversifiée. Nous identifions donc un besoin important de concertation globale avec les instances des différents CPAS en parallèle du travail de terrain.

#### **Mobilité**

Afin de permettre à certains bénéficiaires de se déplacer pour suivre leurs parcours à VIA (formations internes/externes, cours d'alpha/FLE éloignés du domicile), un accès gratuit à des tickets STIB serait utile pour les personnes sans revenus.

#### **« Le Parcours PRO »**

Le parcours professionnel et de formation est une préoccupation d'un grand nombre de bénéficiaires. Nous identifions un besoin de développer l'accompagnement ISP « adapté aux primo-arrivants » au sein de VIA. Nous avons déjà lancé les prémices de ce projet stratégique grâce au partenariat avec Actiris et les missions locales ainsi que grâce à notre projet PEPA. Cela reste insuffisant pour les besoins de notre public.

## CONCLUSION

Cette année 2020 est une année de transition, qui a permis à l'équipe de VIA de prendre du recul et de confirmer des constats qui vont inspirer et motiver les développements futurs de VIA.

## PUBLIC

Nous estimons que le public plus précarisé a eu globalement moins accès à nos services durant la période de confinement. Nous avons fait le choix de continuer avec le public a priori plus connecté (modules à distance et avancement des dossiers), pour faire une plus grande place aux publics moins connectés lors de nos plages réduites d'entretiens sur site, et lors de la reprise totale des activités en présentiel.

Nous comptons conserver une partie de pratiques qui ont un impact positif sur le suivi et l'avancement des parcours, en tout cas avec une partie du public : un maintien plus rapproché du lien social, les formations à distance et le gain de temps apporté nous permettent de gérer plus efficacement les parcours d'accueil.

Les ressources dégagées par ces changements vont nous permettre de mieux accompagner le public qui en a le plus besoin et de se préparer pour la mise en œuvre du parcours obligatoire.

L'arrivée du parcours obligatoire, la mise en place d'une offre d'un parcours professionnel et d'un parcours de vie (CAMIM) reste les enjeux futurs majeurs pour VIA.

## PROJETS 2021

D'abord, en vue de relever ces défis, nous comptons aller plus loin dans la digitalisation de VIA, en proposant modules D&D à distance et en rendant certains de nos services plus accessibles en ligne. L'objectif est de nous rendre plus disponible physiquement auprès du public plus vulnérable et moins connecté.

Ensuite, VIA a comme volonté de proposer un PARCOURS PRO au public primo-arrivant. 50% des conventions signées en 2020 comportent une demande d'orientation ISP. Cette tendance de fond, observée année après année nous a convaincu dans ce besoin indispensable.

Et enfin, suite au résultat de la recherche action CAMIM (voir sur notre <http://www.via.brussels/projet-camim-new>), il est indispensable de continuer les activités innovantes qui en découlent.

Comme en témoigne l'un des co-chercheurs primo-arrivants :

« CAMIM c'est pour moi l'espoir de vivre .... J'espère que tout le monde qui vient ici, notamment les syriens, comme moi, puisse y participer, c'est notre pays, pour nos enfants aussi... »

« On doit toujours penser qu'on peut aller plus loin, comme avec ce projet et permettre aussi à d'autres ».

Le PARCOURS DE VIE de VIA se veut être un pont entre le parcours d'accueil et les opportunités de la société, qui permet un ancrage durable.