



VIA

BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2021**

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 2022

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

TABLE DES MATIÈRES

LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE VOS MISSIONS EN 2021	5
LE PUBLIC À L'ACCUEIL DU BAPA	6
ORGANISATION GÉNÉRALE	19
LE VOLET PRIMAIRE	23
LE VOLET SECONDAIRE	37
LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES	50
L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES	51
RÉSEAUX	53
MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS	55
PERSPECTIVES	62

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 ont pour objectif de favoriser la participation sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants à Bruxelles, afin de contribuer au vivre ensemble dans une société inclusive.

Les valeurs sont

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

LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE VOS MISSIONS EN 2021

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

La crise sanitaire s'est poursuivie par intermittence durant toute l'année 2021.

Face aux vagues successives de confinement, l'enjeu principal pour VIA était de maintenir l'accessibilité de ses services, ainsi que du lien social avec le public primo-arrivant. En fonction de la réglementation en vigueur, une présence partielle de l'équipe sur site était assurée, afin de pouvoir réaliser les rendez-vous indispensables et dispenser les formations dans le respect des normes sanitaires.

L'accompagnement individuel a subi une mutation profonde avec le travail à distance. Les nouvelles pratiques et adaptations développées dans l'urgence en 2020 ont pu être approfondies et améliorées en 2021.

Les collaborateurs de VIA se sont adaptés sans cesse avec persévérance et résilience. Grâce à la mise en place de nouveaux processus et outils pour accompagner le public à distance (renforcement du matériel ICT, nouveaux outils de communication, formations réalisées en vidéoconférence...), l'équipe a réussi le pari de pouvoir poursuivre un travail social de qualité.

Durant cette période particulière de crise COVID, les accompagnateurs sociaux ont continué à faire face à la diminution et à la fermeture de nombreux services, déplorées par les bénéficiaires souvent démunis face à cette situation « d'abandon et d'incertitude ». Le rôle des accompagnateurs sociaux n'en a donc été que plus utile, en tant que lien entre les bénéficiaires et les différents organismes publics.

La crise sanitaire rend l'accès à nos services plus difficile pour toute une partie du public du parcours d'accueil (le public le plus précarisé et/ou en fracture numérique). Par contre, pour un certain public (qui travaille/qui maîtrise les outils numériques), le fait d'avoir accès à des formations en ligne à distance a été un avantage.

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 oreille	505	351	856	51%
Communes	141	65	206	12%
Internet et réseaux sociaux	131	74	205	12%
Non spécifié	108	68	176	10%
CPAS	32	46	78	5%
Opérateur associatif	31	39	70	4%
Actiris / BF / ML	25	15	40	2%
Opérateurs linguistiques	21	12	33	2%
Sensibilisation par le BAPA	4	7	11	1%
Ancien PA	3	5	8	0%
Ecole / crèche	5		5	0%
Influenceuse sur youtube	1		1	0%
Total général	1004	679	1689	
	59%	41%		

Source : registres d'accueil des deux antennes.

De manière générale, nous pouvons souligner deux tendances :

- Il y a plus de monde qui s'est présenté en 2021, en comparaison avec l'année 2020 (+10%)
- Le public féminin reste majoritaire et la proportion de femmes continue à augmenter.

Si nous procédons à une analyse approfondie des dossiers, nous constatons sur base d'échantillons que minimum un quart des personnes sont en réalité orientées par un CPAS. Pourtant, ils ne sont que 5% à le déclarer comme tel à l'entrée.

La raison « bouche à oreille » est surreprésentée.

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	476	337	813	48%
Français (cours de)	143	108	251	15%
Intérêt global pour le parcours	145	84	229	14%
Obtention de la nationalité	135	86	221	13%
Exigence CPAS	10	20	30	2%
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	13	5	18	1%
Accompagnement Social	6	2	8	0%
Obligation (décret)	1		1	0%
Trouver un travail		1	1	0%
Non spécifié	78	39	117	7%
Total	1007	682	1689	100%

Source : registres d'accueil des deux antennes.

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 :_

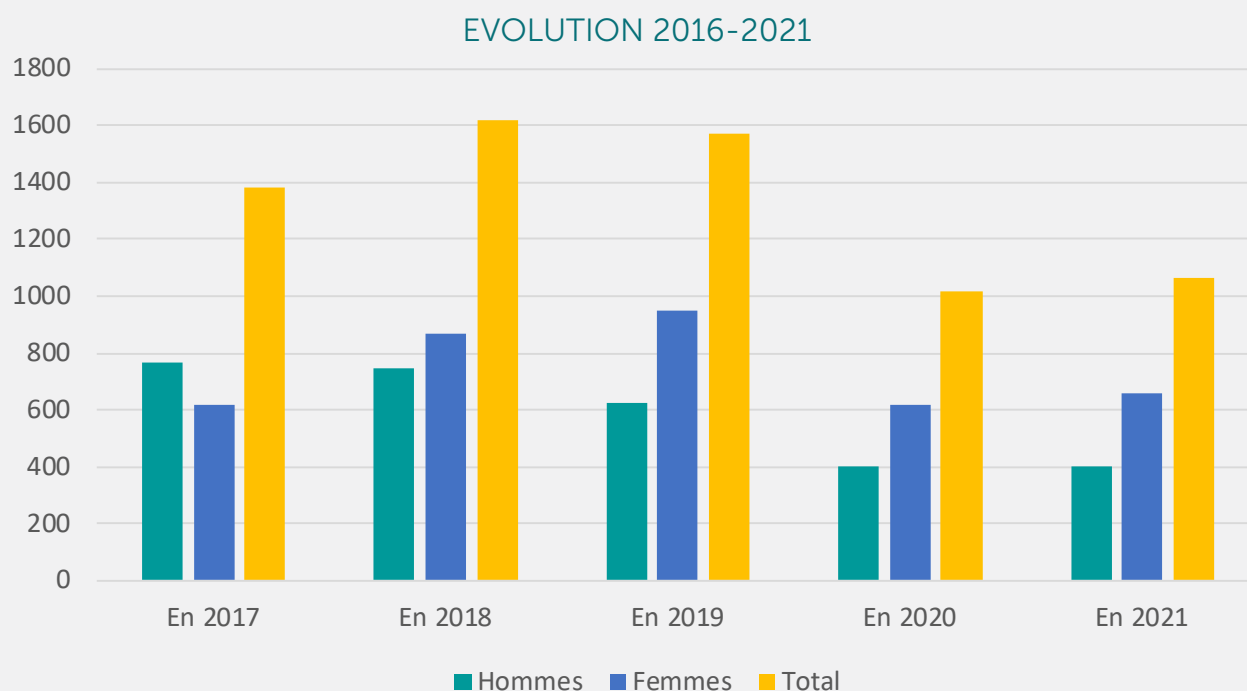
Il s'agit principalement de demandés liées à une problématique de logement, situation familiale, situation financière (perte du revenu d'intégration sociale...), statut et titre de séjour.

LE PUBLIC ADMIS

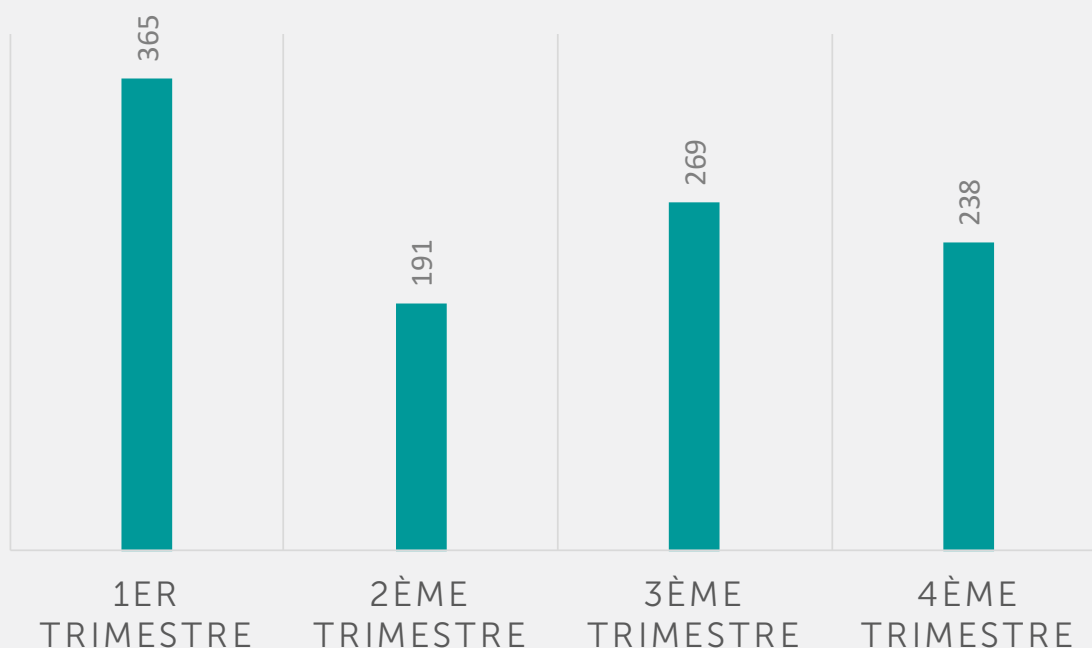
4. Combien de personnes ont été admises dans le parcours au sein de votre BAPA ?

i. Tableau

Nombre de personnes admises	En 2017	En 2018	En 2019	En 2020	En 2021	
Hommes	764	747	622	404	405	38%
Femmes	618	871	946	616	658	62%
Total	1382	1618	1568	1020	1063	



PERSONNES ADMISES PAR TRIMESTRE EN 2021



ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

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

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

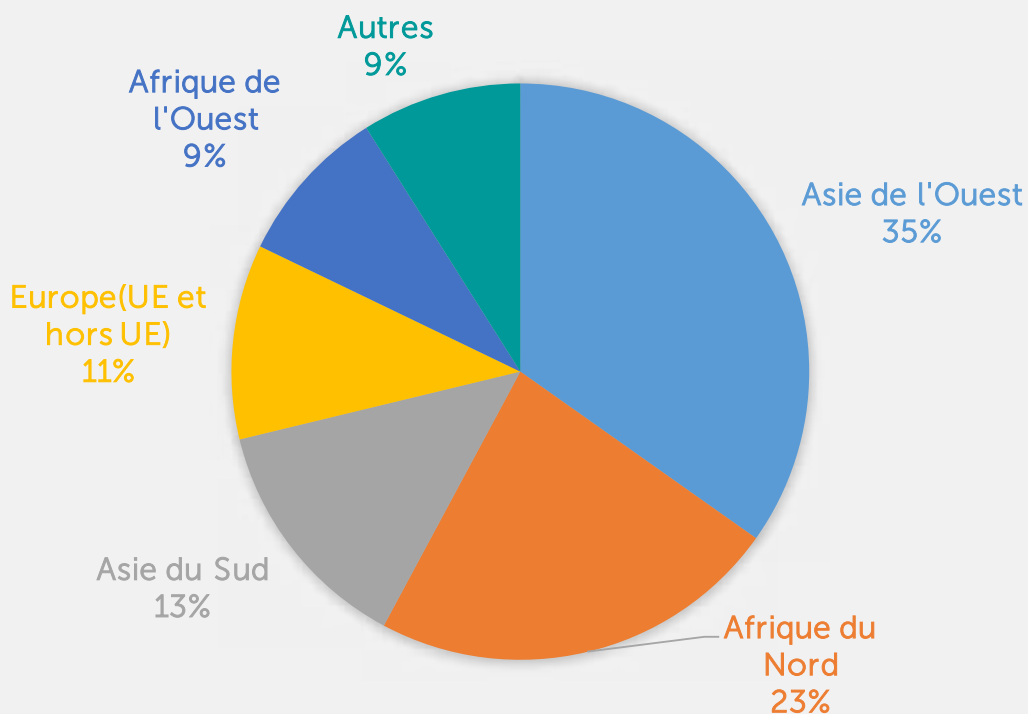
a. Du point de vue de la nationalité

i. Tableau

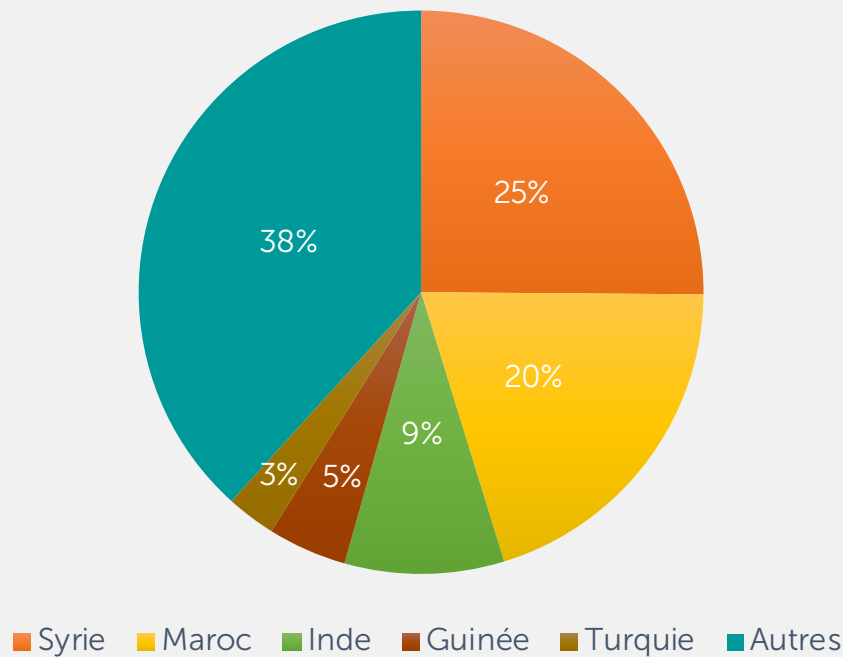
Groupe de nationalité	Hommes	Femmes	Total	%age
Asie de l'Ouest, dont :	179	193	372	35%
Syrie	126	141	267	
Turquie	14	16	30	
Liban	15	12	27	
Territoires Palestiniens	13	9	22	
Irak	5	4	9	
Afrique du Nord, dont :	70	176	246	23%
Maroc	56	158	214	
Asie du Sud, dont :	43	100	143	13%
Inde	19	78	97	
Afghanistan	19	6	25	
Afrique de l'Ouest, dont :	40	55	95	9%
Guinée	16	32	48	
Sénégal	5	6	11	
Europe(UE), dont :	21	52	73	7%
Espagne	8	18	26	

Bulgarie	2	10	12	
Italie	5	7	12	
Roumanie	2	9	11	
Europe(Hors UE)	10	31	41	4%
Amérique du Sud	13	21	34	3%
Afrique de l'Est	12	12	24	2%
Afrique Centrale	9	9	18	2%
Asie du Sud-Est	1	4	5	0%
Amérique Centrale	1	4	5	0%
Caraïbes	3	1	4	0%
Apatride	2	0	2	0%
Amérique du Nord	1	0	1	0%
Afrique du Sud	0	0	0	0%
Asie Centrale	0	0	0	0%
Asie de l'Est	0	0	0	0%
Total	405	658	1063	100%

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 stable : Syrie- Maroc – Inde.

Au regard des statistiques d'Asile en Belgique pour l'année 2021, nous constatons que les Afghans sont toujours sous-représentés à VIA.

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

Comme les années précédentes, la demande en langue arabe reste soutenue. En plus des 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.

Nous adaptons également notre accompagnement social pour les personnes en exil, originaires de zones de conflits. En effet, face à certains troubles d'ordre psychologique, le suivi peut être difficile et le besoin d'orientation vers des services de santé mentale spécialisés, pouvant les recevoir dans leur langue, est parfois nécessaire. Ce type de services étant en capacité insuffisante à Bruxelles, les accompagnateur-trices sociaux-ales peuvent se sentir 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	131	246	377	35%
30-44 ans	203	343	546	51%
45-64 ans	69	67	136	13%
65 et plus	2	2	4	1%
Total	405	658	1063	100%

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

Les chiffres sont pratiquement identiques à ceux de l'année précédente.

La grande majorité du public de VIA (86%) est âgée de moins de 44 ans.

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-ales 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.

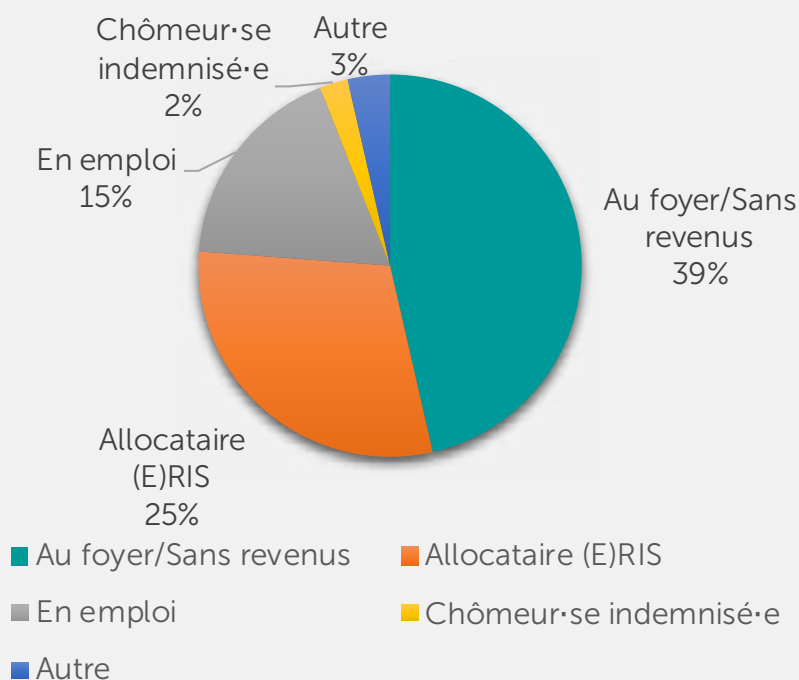
VIA a une attention particulière pour ce groupe d'âge et envisage des nouvelles manières de travailler (formation à la citoyenneté spécifique pour le public jeune, projet d'offres différentes pour l'apprentissage des langues par certains partenaires linguistiques comme Proforal, ...).

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

i. Tableau

Situation principale	Homme	%age	Femme	%age	Total	%age
Au foyer/Sans revenus	73	18%	342	52%	415	39%
Allocataire (E)RIS	138	34%	133	20%	271	25%
En emploi, dont :	91	22%	70	11%	161	15%
Employé.e	74		60		134	
Indépendant.e	13		7		20	
Type de contrat non spécifié	3		2		5	
Fonctionnaire	1		1		2	
Inconnue *	49	12%	80	12%	129	12%
Chômeur.se indemnisé.e	12	3%	9	1%	21	2%
Elève/Étudiant.e	10	2%	7	1%	17	2%
Incapacité de travail	5	1%	3	0%	8	1%
Travailleur.se non rémunéré.e	4	1%	0	0%	4	0%
(Pré-)Pensionné.e	1	0%	1	0%	2	0%
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0%
Autre	22	5%	13	2%	35	3%
Total	405	100%	658	100%	1063	100%

SITUATION PRINCIPALE



Le schéma est basé uniquement sur les situations connues.

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

Par rapport à 2020, nous observons une inversion « allocataire RIS » et « au foyer/sans revenus » qui occupe désormais la première position.

Le pourcentage de femmes au foyer / sans revenus est encore plus important que les années précédentes (plus de 50%). Cela peut sans doute s'expliquer par la tendance à la hausse des regroupements familiaux (plus souvent des femmes).

Les 12% de la catégorie « Inconnue » concernent 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.

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

La situation financière des femmes sans revenus, 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 perspectives d'insertion dans un emploi régulier semble se situer au-delà de l'horizon, ce qui demande une adaptation des accompagnateur-trices sociaux-ales en matière de suivi individuel...

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

i. Tableau

Permis de séjour	Homme	Femme	Total	Pourcentage
Carte A	236	340	576	54%
Carte F	57	158	215	20%
Carte Orange	43	42	85	8%
Carte B	35	48	83	8%
Carte E	16	36	52	5%
Annexe 19	7	14	21	2%
Annexe 15	5	9	14	1%
Annexe 19ter	4	10	14	1%
Carte F+	0	1	1	0%
Carte H	1	0	1	0%
Non spécifié	1	0	1	0%
Carte D	0	0	0	0%
Total	405	658	1063	100%

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

Nous observons la même tendance qu'en 2020, renforcée pour les détenteurs et détentrices d'une carte F.

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

Non

e. Du point de vue des raisons de l'octroi du titre de séjour

i. Tableau

Raison de permis de séjour	Homme	Femme	Total	Pourcentage
Regroupement familial	136	399	535	50%
Réfugié.e	162	113	275	26%
Protection subsidiaire	33	47	80	8%
Travail	35	39	74	7%
Citoyen.ne Européen.ne	12	33	45	4%
Article 9bis	5	9	14	1%
Etudes	7	6	13	1%
Article 9ter	1	1	2	0%
Victime de trafic	1	0	1	0%
Autre	13	11	24	2%
Total	405	658	1063	100%

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

Nous observons toujours plus de regroupements familiaux, et toujours moins de motifs « réfugié » et « protection subsidiaire ».

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 de résidence	Homme	Femme	Total	Pourcentage
Schaerbeek	95	130	225	21%
Molenbeek-Saint-Jean	71	131	202	19%
Bruxelles *	57	95	152	14%
Anderlecht	33	50	83	8%
Evère	17	66	83	8%
Saint-Josse-Ten-Noode	22	33	55	5%
Ixelles	14	25	39	4%
Jette	14	21	35	3%
Koekelberg	13	21	34	3%
Woluwé-Saint-Lambert	15	15	30	3%
Etterbeek	13	13	26	2%
Ganshoren	9	14	23	2%
Berchem-Saint-Agathe	9	10	19	2%
Saint-Gilles	7	10	17	2%
Woluwé-Saint-Pierre	4	7	11	1%
Auderghem	3	5	8	1%
Forest	3	4	7	1%
Uccle	5	2	7	1%
Watermael-Boitsfort	1	6	7	1%
Total	405	658	1063	100%

* inclut NOH, Haeren, Laeken.

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

Les chiffres reflètent une situation similaire que les années précédentes, à savoir un public provenant majoritairement des communes de Schaerbeek, Molenbeek, Bruxelles, Anderlecht et Evère.

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 principales d'origine de son public.

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

Type de ménage	Homme	%	Femme	%	Total	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	123	35%	279	49%	402	43%
Personne isolée	104	30%	69	12%	173	19%
Couple sans enfant	39	11%	113	20%	152	16%
Famille monoparentale	31	9%	87	15%	118	13%
Couple avec enfant(s) hors ménage	25	7%	8	1%	33	4%
Autre	30	9%	18	3%	48	5%
Non défini *	53		84		137	
Total	405	100%	658	100%	1063	100%

* donnée manquante car bilan social non effectué.

Les pourcentages ne tiennent compte que des données connues.

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

La tendance est la même qu'en 2020 (qui tenait compte des non définis). La majorité du public de VIA a des enfants.

Le pourcentage ci-dessus ne tient pas compte des non définis, pour équilibrer les données manquantes en partant du principe que la distribution de données sur cette partie devrait être similaire aux autres 87% de données récoltées. On laisse apparaître néanmoins les chiffres bruts.

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

VIA poursuit sa bonne collaboration avec Actiris permettant la garde d'enfants en crèche ou halte-garderie.

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.

LE PUBLIC NON ADMIS ET LE PUBLIC NON PARTICIPANT AU PARCOURS

6. Au cours de l'année 2021, combien de personnes se sont présentées dans votre BAPA et n'ont pu être inscrites lors du premier rendez-vous ou ne se sont pas inscrites dans le parcours ?

Raison non admission	Total général	%
Réside en Belgique légalement depuis plus de 3 ans	402	60%
A un titre de séjour légal de moins de 3 mois	76	11%
N'est pas inscrit au registre des étrangers d'une commune bruxelloise	30	4%
Belge	8	1%
Réside hors de Bruxelles	7	1%
Autre : spécifier *	63	9%
Non spécifié	87	13%
Total général	673	100%

* Détail pour Autre : spécifier	Total général
Déjà inscrit dans un autre BAPA	15
Pas intéressé après explications	8
A déjà fait le parcours	1
Problème de sante	1
Non défini	38
Total général	63

SOURCE : registres d'accueil des deux antennes.

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

Ces données sont issues du registre d'accueil des deux antennes.

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

Les tendances sont identiques à 2020, mais nous savons désormais mieux identifier les personnes non intéressées dès l'inscription et après explications. La raison principale concerne les horaires de cours (pas de D&D ou de FOCL en soirée ; si des personnes sont uniquement intéressées par des cours de français, nous les orientons directement vers une offre hors BAPA en décalé). Dans quelques cas, nous suggérons de se renseigner dans d'autres BAPA pour identifier s'ils ont une offre qui répond à leur demande pour le décalé.

Nous approchons des 40% des personnes qui se présentent et qui ne sont pas admissibles dans le parcours. Il s'agit surtout des personnes résidentes de plus de 3 ans.

Nous nous interrogeons sur la pertinence de l'orientation de certaines communes ou autres institutions (qui envoient des personnes chez VIA pour la nationalité, le renouvellement d'un titre de séjour, alors qu'elles ne sont pas admissibles...).

c. 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. Et cela, également pour les personnes voulant acquérir la nationalité belge mais ayant plus de 3 ans de séjour légal, auxquelles nous accordons un temps d'écoute. Ces personnes n'étant pas acceptées dans le parcours BAPA, et les autres opérateurs reconnus pour ces formations étant saturés, elles peuvent parfois se sentir frustrées et découragées.

VIA apporte beaucoup d'importance à ce qu'il y ait en interne une veille constante et une vision claire de l'offre et de l'actualité des autres services sociaux bruxellois.

ORGANISATION GÉNÉRALE

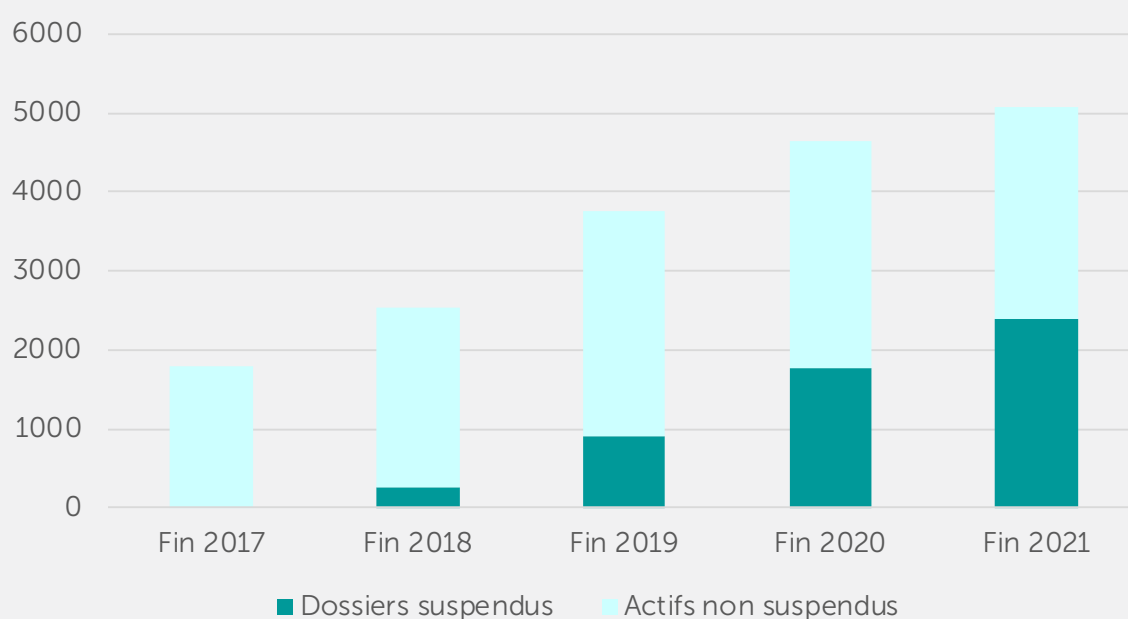
7. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2021 ?

	Effectif	Pourcentage
Données en cours	32	1%
Admis	17	0%
Volet primaire en cours	94	2%
Dossier ouvert	123	2%
Dossier traité	174	3%
Volet primaire complet	607	12%
Convention générée	177	3%
Convention refusée	4	0%
Volet secondaire en cours	1424	28%
Dossier suspendu	2402	47%
Volet secondaire terminé	23	0%
Total des dossiers actifs	5077	100%

5077 dossiers actifs dont 2402 dossiers suspendus

	Fin 2017	Fin 2018	Fin 2019	Fin 2020	Fin 2021
Dossiers actifs	1804	2544	3749	4651	5077
Dont dossiers suspendus		274	899	1779	2402
Actifs non suspendus	1804	2270	2850	2872	2675

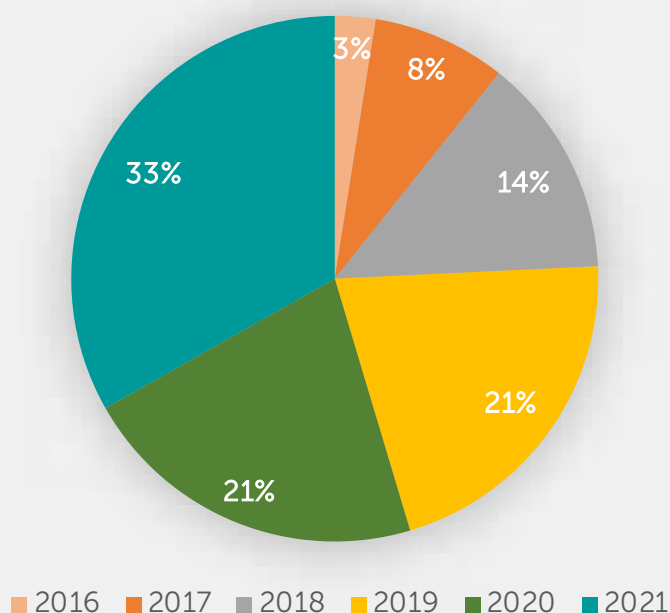
EVOLUTION DES DOSSIERS ACTIFS



Plusieurs opérations successives de clôtures de dossiers ont été menées en 2021, suite à de multiples relances et courriers.

L'arrêté modifiant du 24 juin 2021¹, entré en application le 1er juillet 2021 nous a permis de clôturer de nombreux dossiers en revoyant à la baisse le niveau requis de connaissances en langue française en vue de délivrer une attestation de fin de volet secondaire. En effet, il a pu être proposé aux personnes non alphabétisées de clôturer le parcours si elles démontraient un niveau supérieur au niveau A1 dans les compétences orales du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) ou un niveau A1 dans les quatre compétences du CECR.

DOSSIERS ACTIFS NON SUSPENDUS AU 31/12/2021, PAR ANNEE DE CREATION



Nous observons que deux-tiers des dossiers actifs non suspendus datent d'avant 2021.

Plus de la moitié des dossiers ouverts fin 2021 ont plus de deux ans.

Fin 2020, un tiers de dossiers étaient ouverts depuis plus de deux ans.

Cette tendance s'est donc alourdie.

Mais en même temps, 2020 et 2021 ont compté moins de nouveaux dossiers, les anciens dossiers pèsent donc plus dans le total.

¹ Arrêté 2021/1008 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale.

8. 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.

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 (redoublement, 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,
- En cas de problème relationnel ou de comportement,
- Etc...

Liés aux modules collectifs :

- Absence au cours,
- Afin de prévenir du début des cours,
- Afin de 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

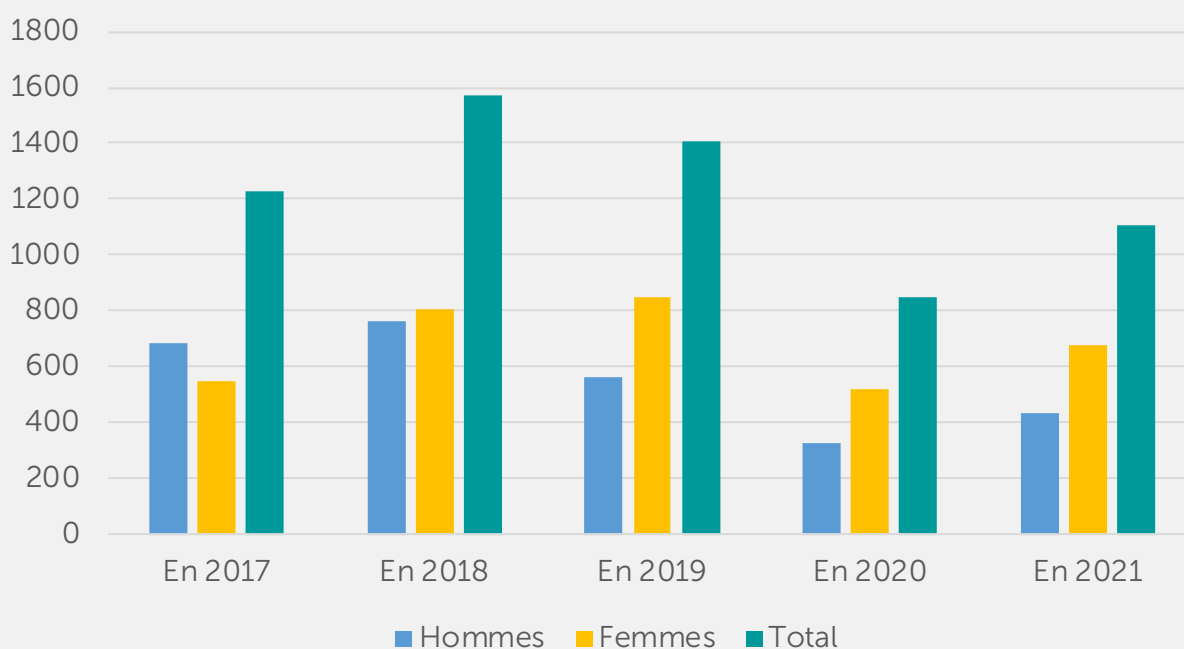
9. Combien de dossiers ont-ils été traités au sein de votre BAPA ?

Dossiers traités	En 2017	En 2018	En 2019	En 2020	En 2021
Hommes	684	764	560	330	431
Femmes	546	808	846	519	678
Total	1230	1572	1406	849	1109

Dossier traité = bilan social et bilan linguistique réalisé.

Il y en a 30% de plus qu'en 2020, et cela peut s'expliquer par le fait que des outils mieux adaptés pour réaliser des bilans sociaux à distance quand il n'a pas été possible de faire autrement, ont été développés. Il y a également eu une grande opération de traitement de dossiers inactifs, laissés un peu de côté en 2020 en raison de la pandémie. Et cela, avec notamment une action de rattrapage des bilans linguistiques qui n'ont pu être réalisés en 2020.

EVOLUTION DES DOSSIERS TRAITÉS



BILANS SOCIAUX

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

Nombre de bilans sociaux	
Hommes	386
Femmes	631
Total	1017

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

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...

En 2021, 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 et cours de langues en dehors de l'offre BAPA.

BILANS LINGUISTIQUES ET ORGANISATION DU TRAJET DE FORMATION LINGUISTIQUE

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

	Nombre de bilans linguistiques
Hommes	436
Femmes	680
Total	1116

13. 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 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...).

Une autre difficulté est de faire passer des tests de positionnement par des travailleur-euses sociaux ne faisant pas partie d'une structure d'apprentissage de langues.

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 leur parcours.

Cette problématique s'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.

Tenant compte de ces trois difficultés, nous recommandons que les bilans linguistiques se fassent au sein d'une structure centrale de coordination des besoins et de l'offre linguistiques pour les personnes primo-arrivantes (exemple de la « Huis of Nederlands »).

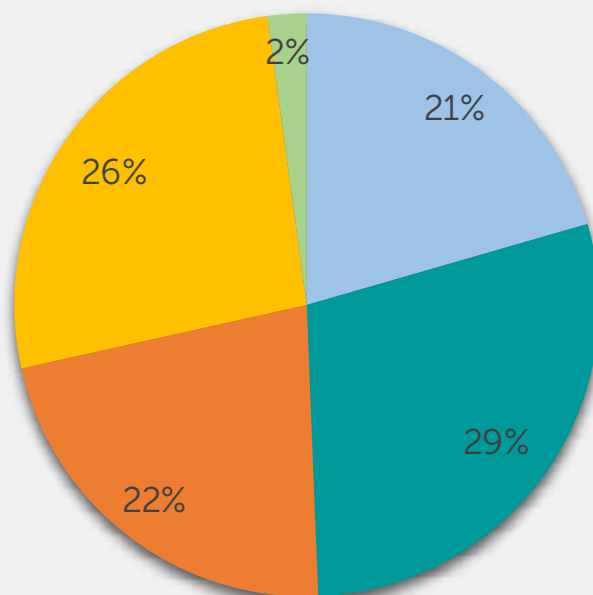
14. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme maîtrisant au minimum les compétences du niveau A2 en français ?

Nombre de personnes reconnues comme maîtrisant le A2	Hommes	Femmes	Total	% des BL
Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA	63	95	158	14%
Suite à la présentation d'une attestation reconnue	56	80	136	12%
Total	119	175	294	26%

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

Module pressenti	Homme	Femme	Total	% des BL
Alpha Oral A 1.1	70	99	169	
Alpha Oral A 1.2	15	9	24	
Alpha Oral A 2	2	3	5	
Alpha Ecrit A 1.1	6	11	17	
Alpha Ecrit A 1.2	7	4	11	
Alpha Ecrit A 2	2	1	3	
Sous-total Alpha	102	127	229	21%
FLE A A1.1	75	109	184	
FLE A A1.2	28	42	70	
FLE A A2.1	0	0	0	
FLE A A2.2	0	0	0	
FLE A A2	22	46	68	
Sous-total FLE A	125	197	322	29%
FLE B A1	68	143	211	
FLE B A2	8	28	36	
Sous-total FLE B	76	171	247	22%
Non spécifié	14	10	24	2%
Total	317	505	822	74%

MODULES PRESENTIS



■ Sous-total Alpha ■ Sous-total FLE A ■ Sous-total FLE B
 ■ Au-delà du A2 ■ Non spécifié

La tendance de personnes qui démontrent un niveau A2 acquis en français, se renforce par rapport aux années précédentes.

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

La crise sanitaire a eu comme impact une forte diminution de l'offre de modules linguistiques. Malgré une reprise partielle entre les confinements successifs (groupes plus petits) et une offre partielle en distanciel, un grand nombre de personnes sont toujours en attente de modules.

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.

Par contre, la demande de formation à distance s'est accentuée auprès de profils à l'aise avec les outils informatiques, ou ne pouvant pas se déplacer (garde enfants...).

17. 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.

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

	Nombre de personnes inscrites*	
Opérateurs conventionnés Parcours	553	88%
Promotion sociale	44	7%
Bruxelles-Formation	0	0%
Opérateurs reconnus Cohésion sociale	33	5%
Total	630	

* Parmi celles ayant eu un bilan linguistique en 2021

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

Vu la particularité du fonctionnement de 2021 avec la crise sanitaire : l'équipe de VIA a essayé d'être le plus équitable possible dans « l'attribution » des places disponibles, peu importe l'opérateur. Les critères principaux pour attribuer ont été la longueur de l'attente et la disponibilité de la personne.

20. 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, promotion sociale, offre privée...).

LES MODULES DROITS ET DEVOIRS

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

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat C = un travailleur du BAPA et un interprète externe	Langue du module	Distanciel / Présentiel / Mixte	Horaires
1	10	8	A	Arabe oriental	D	jour
2	10	10	A	Français	D	jour
3	10	9	A	Anglais	D	jour
4	10	10	A	Arabe maghrébin	D	jour
5	10	10	A	Arabe oriental	D	jour
6	9	7	A	Français facile	D	jour
7	6	4	A	Espagnol	D	jour
8	10	7	A	Arabe oriental	D	jour
9	2	2	C	Georgien	D	Après-midi
10	1	1	C	Pundjabi	D	Après-midi
11	10	9	A	Arabe oriental	D	jour
12	10	10	A	Français facile	D	jour
13	12	11	A	Anglais	D	décalé
14	8	5	A	Arabe maghrébin	D	jour
15	10	10	A	Français	D	jour
16	9	7	A	Peul	D	jour
17	2	2	C	Arménien	D	Après-midi
18	10	9	A	Anglais	D	jour
19	2	2	C	Macédonien	D	jour
20	4	4	C	Pashto	D	jour
21	10	9	A	Arabe oriental	D	jour
22	10	8	A	Arabe oriental	D	jour
23	1	1	A	Lingala	P	jour
24	6	6	C	Tarifit (Rif)	D	Matin
25	10	9	A	Anglais	D	jour
26	10	10	A	Arabe maghrébin	D	jour
27	10	9	A	Arabe oriental	D	décalé
28	10	9	A	Arabe oriental	D	jour
29	9	8	A	Français	D	jour
30	10	9	A	Espagnol	D	jour
31	10	6	C	Turc	D	jour
32	13	9	A	Français facile	D	jour
33	6	6	A	Dari	D	jour
34	10	8	A	Arabe oriental	D	jour
35	7	3	C	Roumain	D	jour
36	12	9	A	Arabe oriental	D	jour
37	12	11	A	Arabe maghrébin	D	jour

38	11	10	A	Français	D	jour
39	12	9	A	Français facile	D	jour
40	12	12	A	Anglais	D	jour
41	12	9	A	Français	D	jour
42	9	8	A	Espagnol	D	jour
43	13	10	A	Arabe oriental	D	jour
44	10	9	A	Anglais	D	décalé
45	5	4	A	Peul	D	jour
46	4	3	C	Albanais	D	jour
47	12	12	A	Arabe maghrébin	D	décalé
48	10	10	A	Anglais	D	jour
49	12	11	A	Français facile	D	jour
50	12	12	A	Arabe oriental	D	jour
51	10	10	A	Français	D	jour
52	1	1	C	Tamoul	D	jour
53	6	5	A	Russe	D	jour
54	4	3	A	Hindi	D	jour
55	12	10	A	Anglais	D	jour
56	11	10	A	Arabe oriental	D	jour
57	11	10	A	Français	D	décalé
58	12	10	A	Arabe oriental	D	décalé
59	12	9	A	Arabe maghrébin	D	jour
60	12	12	A	Arabe oriental	D	jour
61	12	10	A	Français	P	jour
62	7	7	A	Anglais	P	jour
63	12	9	A	Arabe maghrébin	P	jour
64	12	9	A	Français facile	P	jour
65	5	4	A	Turc	P	Après-midi
66	12	10	A	Arabe oriental	P	jour
67	7	5	A	Roumain	P	Matin
68	14	13	A	Arabe oriental	P	Matin
69	10	9	A	Arabe oriental	P	Après-midi
70	3	3	A	Espagnol	P	Après-midi
71	8	8	A	Français	P	Après-midi
72	3	3	C	Pashto	P	Après-midi
73	9	8	A	Arabe oriental	P	Après-midi
74	10	7	A	Français facile	P	Après-midi
75	10	9	A	Arabe maghrébin	P	Après-midi
76	9	6	A	Anglais	P	Après-midi
77	1	1	C	Mandarin	P	Matin
78	7	7	A	Français	P	Après-midi
79	1	1	C	Portugais	P	Matin
80	8	8	A	Anglais	P	Après-midi
81	4	4	A	Somali	P	Matin
82	9	9	A	Arabe oriental	P	Après-midi
83	10	6	A	Français facile	P	Après-midi

84	4	4	A	Peul	P	Matin
85	1	1	C	Polonais	D	Matin
86	10	8	A	Arabe oriental	P	jour
87	7	5	A	Arabe maghrébin	P	jour
88	14	11	A	Anglais	P	Matin
89	7	6	A	Espagnol	P	jour
90	11	9	A	Arabe oriental	P	jour
91	15	12	A	Arabe maghrébin	P	Matin
92	10	9	A	Français	P	jour
93	1	1	A	Kurde	P	Après-midi
94	15	13	A	Arabe oriental	D	Matin
95	10	8	A	Français facile	P	jour
96	10	6	A	Arabe maghrébin	P	Matin
97	12	10	A	Anglais	P	Matin
98	1	1	C	Albanais	P	Après-midi
99	14	12	A	Arabe oriental	P	Matin
100	14	12	A	Arabe maghrébin	P	Matin
101	10	8	A	Turc	P	Matin
102	16	14	A	Arabe oriental	P	Matin
103	15	14	A	Français	P	Matin
104	14	10	A	Anglais	P	Après-midi
105	12	8	A	Français facile	P	Matin
106	12	11	A	Arabe maghrébin	P	jour
107	3	3	A	Roumain	P	Matin
108	13	12	A	Arabe oriental	P	Après-midi
109	17	13	A	Arabe oriental	P	Matin
110	17	17	A	Arabe maghrébin	P	Matin
111	16	15	A	Anglais	D	Après-midi
112	13	12	A	Espagnol	P	Après-midi
113	12	10	A	Français	P	Après-midi
114	17	15	A	Arabe oriental	P	Après-midi
115	13	12	A	Français facile	P	Après-midi
115	1075	924		25 langues	53 P / 62 D	

En 2021, 116 modules D&D ont été organisés en 25 langues pour 924 participant.e.s effectifs

Malgré les conditions sanitaires, VIA a proposé 20 modules en plus qu'en 2020 tout en maintenant la proposition de langues nécessaires. Un peu plus de la moitié des modules (62) ont été proposés en visioconférence.

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

En 2020, nous avons adapté nos formations pour pouvoir les donner en distanciel aussi bien sur ordinateur que sur smartphone, en étant attentif aux personnes peu alphabétisées et peu habituées aux écrans.

De janvier à fin mai 2021, nous avons continué à donner nos modules en visioconférence.

A partir de juin 2021, nous avons recommencé à donner cours en présentiel tout en limitant nos groupes de 10 à 12 personnes, sans pouvoir utiliser intégralement nos méthodologies participatives (travaux en sous-groupes, ...), même si nous gardons les principes de bases (échanges d'expériences et co-construction).

Méthodologie

Nos 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.

Nous partons 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 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 rajouté en début de séance des informations sur la situation sanitaire, le Covid-19, les mesures de prévention, les campagnes de vaccination et ce aux fins d'informer aux mieux nos publics.

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'autonomie.

Thèmes abordés : 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 – états des lieux - tris des déchets – aides au logement.

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 public (régional, fédéral) – Villo et vélo – 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 autour de 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.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Délai moyen (en jours)	84	85	66	61	77	58
Délai médian (en jours)	25	38	35	34	45	49

24. Qu'est-ce que la réalisation de ces modules vous permet de dire de l'état de connaissance / des besoins de vos bénéficiaires ? Les contenus, tels que définis par l'article 8 de l'arrêté, vous semblent-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, font 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. Le thème qui pourrait être supprimé est celui de la mobilité, tant nous constatons que dans la très grande majorité des cas, les bénéficiaires maîtrisent ce thème ou, si ce n'est pas le cas, ils savent où aller chercher l'information.

Dans les quelques cas où un bénéficiaire ne s'en sort pas du tout, il nous est difficile de l'aider s'il n'a pas un smartphone ou un ordinateur, car utiliser une carte est une compétence qui requiert du temps (et cet apprentissage n'intéresse généralement qu'une personne ou une petite partie du groupe). Nous renforcerions le thème de l'enseignement et celui de la 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.

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

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. **Nous sommes à +/- 13% de D&D avec interprètes ces deux dernières années contre 23 % en 2019. Cela concerne principalement des groupes entre 1 et 6 personnes maximum et essentiellement des langues rares.**

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.

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 (**contrairement aux FOCI**). Nous travaillons majoritairement à partir de photos, ce qui permet aux « moins » scolarisées 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.

26. 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 1er jour de chaque module nous demandons aux participants de venir 30 minutes plus tôt pour vérifier que tout fonctionne bien et pendant la 1ère heure le formateur est épaulé par un autre accompagnateur social pour régler les éventuelles difficultés de connexion.
- Fracture numérique : Un certain nombre de primo-arrivants n'ont pas d'internet à leur domicile ou ne souhaitent pas suivre un module en distanciel, ce qui ralentit leurs parcours. Nous avons donc créé une liste pour ces personnes qui ont été prioritaires lors de la reprise des modules en présentiels.

Dans notre rapport de 2020 nous écrivions ceci : « Le décret prévoit que « le bureau d'accueil dispense cette information de manière collective ou individuelle ». Vu le nombre de personnel prévu par ce même décret pour accompagner les 2000 nouveaux dossiers par an, chaque accompagnateur-trice social-e est amené-e à dispenser cette information, souvent avec un-e interprète. Or même s'il s'agit d'une information, cela nécessite certaines compétences en animation et gestion de groupe. Tou-tes les accompagnateur-trices sociaux-les n'ont pas ces compétences. Il en résulte, par moments, un manque d'homogénéité dans le contenu et les étapes des modules malgré les formations continuées dispensées en interne. Pour assurer une meilleure homogénéité, il sera indispensable d'augmenter le nombre de formateur-trices et le temps de formation continuée nécessaire pour les accompagnateur-trices sociaux-les.

Aussi, il serait utile de permettre à des structures externes compétentes de les donner. Or, le décret précise que ces modules doivent être donnés par le BAPA. Pourtant, pour la formation citoyenne, ce même décret nous laisse la possibilité d'avoir recours à un partenaire. »

Notre appel a été entendu : grâce à l'arrêté modifiant² nous pouvons effectuer depuis mi-2021 des partenariats avec un service d'interprétariat pour que leur personnel puisse, après avoir été formé par nos soins, donner ces modules de Droits et Devoirs.

² Arrêté 2021/1008 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo- arrivants en Région de Bruxelles-Capitale.

27. 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 ou 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 formateur note les réponses et les encode dans un tableau à cet effet.

La majorité des participants 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 retours de participants 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 rassure dans l'idée de notre projet de numérisation des modules Droits et Devoirs.

DURÉE

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

En 2021, la valeur médiane de durée du volet I est de 6 mois (le double par rapport à 2020). Elle reflète la plupart des parcours des bénéficiaires de VIA.

La durée moyenne est de 10 mois (2020 : 6). Cette moyenne a été alourdie en raison des périodes de confinement, en particulier car les bilans linguistiques ont dû être mis en attente.

29. 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

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	306	39%
Femme	475	61%
Total	781	100%

LE VOLET SECONDAIRE

LES CONVENTIONS

31. Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions			
	Proposées	Adaptées	Signées	Refusées
Homme	305	5	275	1
Femme	481	5	432	1
Total	786	9	707	2

Nous observons beaucoup moins de conventions non signées par rapport à 2020. En tout, 68 conventions sont restées sans aucune suite donnée (ce qui équivaut à un refus non exprimé).

Contenu des conventions :

	Oui	%age	Non	Non spécifié	Conventions signées
Module citoyenneté	690	98%	14	3	707
Formation linguistique	515	73%	149	43	707
Accompagnement individuel	405	57%	302	-	707
Orientation ISP	385	54%	322	-	707

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

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.

33. Sur quels éléments portent les conventions signées :

Contenu des conventions signées	Effectif	%
Module citoyenneté, formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	185	26%
Module citoyenneté et formation linguistique	141	20%
Module citoyenneté, formation linguistique et accompagnement individuel	103	15%
Module citoyenneté, accompagnement individuel et orientation ISP	81	11%
Module citoyenneté, formation linguistique et orientation ISP	71	10%
Module citoyenneté	43	6%

Module citoyenneté et orientation ISP	38	5%
Module citoyenneté et accompagnement individuel	28	4%
Formation linguistique et orientation ISP	5	1%
Formation linguistique	4	1%
Formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	4	1%
Formation linguistique et accompagnement individuel	2	0%
Accompagnement individuel	1	0%
Contenu non spécifié	1	0%
Orientation ISP	0	0%
Total	707	100%

L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

34. 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 de nombreux services publiques 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 2021 est la prévention faite par les accompagnateur-trices sociaux-ales : sensibilisation aux mesures sanitaires lors des entretiens et prise de contact pro active 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 essayent 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.

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

Madame V.P. est une jeune femme indienne de la trentaine qui est venue s'inscrire à VIA pour suivre le Parcours d'accueil. Si à la base, sa principale préoccupation fut l'apprentissage du français, madame a rapidement trouvé un intérêt aux différents volets du Parcours et aux **activités complémentaires**³ que proposent VIA.

En effet, pour Madame, l'**apprentissage du français**, et plus largement, participer au Parcours d'accueil chez VIA était l'occasion de pouvoir acquérir une meilleure autonomie au sens large. Madame était très isolée, avec un mari qui travaille et ne parle qu'anglais. Le français a permis à madame de s'intégrer dans la ville, de suivre la scolarité de ses enfants et d'entreprendre elle-même la majorité des tâches administratives au sein du foyer familial.

Son inscription à la **formation citoyenne** a permis d'approfondir sa compréhension du système belge, et dans la foulée, madame m'a demandé de l'accompagner dans une **démarche de médiation et de recours judiciaire** en vue de régler un contentieux avec son ancien propriétaire. Suite aux démarches que j'ai pu proposer à Madame et à sa **collaboration active** nous sommes parvenu à obtenir gain de cause.

En parallèle, j'ai aidé Madame dans ses démarches pour obtenir un travail, qu'elle a fini par décrocher. L'accompagnement s'est fait en deux étapes. D'une part, j'ai suggéré à Madame de suivre le **module confiance en soi**⁴ et d'autre part, Madame a également été orientée vers la **cellule bénévolat**⁵, où elle a travaillé quelques mois à l'ONE. La participation à ces deux activités a renforcé l'estime de soi de Madame et lui a permis de décrocher son poste. En l'espace de deux ans Madame est partie de rien, ne parlait pas français, à aujourd'hui où elle a trouvé un contrat en CDI et se crée un réseau d'amis francophones, sait suivre la scolarité de ses enfants, et s'émancipe en tant que femme indienne ici en Belgique.

3 Voir rubrique « projet camim » sur notre site www.via.brussels

4 idem

5 ibidem

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

Madame F.M. est marocaine, elle a 31 ans et a une carte F obtenue en 2019. Son inscription à VIA date du 08 février 2021. Madame se présente en rendez-vous le vendredi 21 mai 2021.

J'ai contacté Madame le mercredi 19 mai 2021 pour lui proposer une place pour le Droits & Devoirs en arabe maghrébin qui commence le mardi 25 mai 2021. Au cours de l'appel, j'entends d'un coup le mari au loin qui demande à sa femme : « qui t'appelle encore » ? Elle répond que c'est son accompagnateur social de VIA. Monsieur se met à hurler en lui disant : *c'est soit toi soit moi qui sort de la maison !* Madame ne raccroche pas et j'assiste donc à leur échange verbal. Par la suite, je demande à Madame si elle préfère que l'on se voie directement pour discuter. Elle dit que c'est préférable. Je propose à Madame le jeudi 20 mai 2021 en après-midi, elle refuse. Elle préfère vendredi matin car son mari travaille à ce moment-là.

Je rencontre Madame (qui se présente avec sa fille de un an) le vendredi 21 mai 2021. Cette dernière est d'accord de suivre le Droits & Devoirs à distance. Je lui explique comment fonctionne ZOOM, nous faisons un test et tout se passe bien à ce niveau. Le récapitulatif (preuve d'inscription) est signé par Madame.

Ensuite, je reviens sur ce que j'ai entendu lors de l'appel téléphonique du mercredi tout en restant objectif. Madame m'informe qu'elle est victime de violences conjugales (violences physiques et Psychologiques). Madame retient ses larmes. Elle explique qu'il y a déjà eu des plaintes déposées à la police, elle ajoute avoir été suivie par un centre, pas très loin de chez elle. Madame a le numéro de la direction du centre. Elle ne veut donner aucune information concernant le centre. Néanmoins, elle sait qui contacter en cas d'urgence. Madame me dit clairement qu'elle n'a pas envie de quitter son mari pour le bien de sa fille. Dans ce sens, j'explique à Madame les impacts que pourrait subir sa fille à cause de cette situation. Elle comprend mais m'explique que ça reste son papa et qu'elle n'a pas envie de rompre le lien fort qu'il y a entre celui-ci et sa fille (elle ajoute : *surtout pendant cette période de Covid*). Elle dit également que son mari l'a beaucoup soutenu lorsqu'elle voulait se marier avec lui. En effet, elle dit qu'elle a eu beaucoup de problèmes avec sa belle-famille (sans rentrer dans les détails).

Elle dit vouloir essayer de rester avec son mari et tenter de faire son possible pour maintenir leur couple. Quitter son mari serait pour elle un dernier recours.

Madame essaie à plusieurs reprises de justifier la violence de son mari. Pour conclure, Madame ne souhaite pas d'aides par rapport à ce problème et répète avoir les contacts qu'il lui faut en cas d'urgence. Je lui ai rappelé que nous restons à sa disposition si le besoin s'en fait sentir.

Par rapport au suivi : j'ai eu une certaine « frustration » dans le sens où je voulais à tout prix aider Madame mais celle-ci ne voulait pas que j'agisse. Dans l'action, il y a nos « valeurs » de « travailleur social » qui prennent le dessus et cela génère une frustration. Néanmoins, en prenant du recul par la suite et en faisant usage des différents outils et techniques étudiés récemment lors de ma formation sur les violences conjugales, je me rends compte que j'ai fait ce qui fallait en proposant à Madame différentes pistes.

LES FORMATIONS CITOYENNES

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

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat	Présentiel/ Distanciel/ Mixte	Horaires
1	10	10	Anglais	A	Distanciel	Jour
2	10	10	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
3	11	11	Français facile	A	Distanciel	Jour
4	10	9	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
5	10	10	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
6	11	11	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
7	11	11	Français	A	Distanciel	Jour
8	11	11	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
9	10	9	Arabe maghrébin	B	Distanciel	Jour
10	10	10	Français facile	B	Distanciel	Jour
11	10	10	Français facile	A	Distanciel	Jour
12	11	11	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
13	11	11	Arabe maghrébin	A	Distanciel	Jour
14	11	11	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
15	11	10	Français	B	Distanciel	Jour
16	13	12	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
17	10	9	Arabe maghrébin	B	Distanciel	Jour
18	13	13	Français facile	B	Distanciel	Jour
19	12	12	Français	A	Distanciel	Jour
20	12	12	Arabe oriental	A	Distanciel	Jour
21	13	13	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
22	12	11	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
23	10	10	Arabe maghrébin	A	Distanciel	Jour
24	10	10	Français facile	A	Présentiel	Jour
25	10	10	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
26	10	9	Arabe maghrébin	B	Présentiel	Jour
27	10	9	Français	B	Présentiel	Jour
28	15	15	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
29	10	10	Français	A	Mixte	Jour
30	10	10	Français facile	A	Présentiel	Jour
31	10	7	Arabe oriental	B	Présentiel	Jour
32	11	11	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
33	11	10	Arabe oriental	B	Présentiel	Jour
34	16	13	Français facile	A	Distanciel	Jour

35	10	10	Arabe oriental	B	Présentiel	Jour
36	11	10	Anglais	A	Présentiel	Jour
37	10	10	Français	A	Présentiel	Jour
38	10	9	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
39	10	10	Arabe maghrébin	A	Présentiel	Jour
40	17	17	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
41	10	9	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
42	16	15	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
43	10	10	Français facile	A	Présentiel	Jour
44	15	12	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
45	12	12	Français facile	B	Présentiel	Jour
46	11	10	Français facile	A	Présentiel	Jour
47	16	14	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
48	10	10	Arabe maghrébin	A	Présentiel	Jour
49	15	15	Français	A	Présentiel	Jour
50	15	10	Français facile	B	Présentiel	Jour
51	15	13	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
52	10	10	Français facile	A	Présentiel	Jour
53	15	15	Arabe oriental	A	Présentiel	Jour
54	12	9	Anglais	A	Présentiel	Jour
55	16	15	Arabe oriental	B	Distanciel	Jour
56	10	10	Arabe oriental	B	Présentiel	Jour
TOTAL	652	616				

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

Malgré les conditions sanitaires nous avons organisé 56 FOCl en 2021, 25 de plus qu'en 2020, dont plus de la moitié (29/56) en Visioconférence.

De janvier à fin mai 2021 nous avons donné nos FOCl en Visioconférence. Nous avons rajouté le thème de la justice, ainsi que la thématique d'accès aux services publics en ligne (Irisbox, MyMinfin,...) développé nos propres outils pour l'énergie ainsi que approfondi la thématique de la sécurité sociale. Ces ajouts font suite aux évaluations et demandes participants et permet aussi de remplacer les visites que nous ne pouvons plus effectuer (parlement, commune, musée BeLvue,...) suite aux mesures sanitaires. Dans certains cas les thématiques abordées par des intervenants externes (Emploi & formation, surendettement, nationalité belge, ...) ont pu continuer en distanciel. Nous avons pu aussi effectuer des rencontres, en Visioconférence, d'échanges intergénérationnels et culturels entre 3 groupes de FOCl et des membres de l'association Âges et transmissions.

Comme le permet le décret, nous avons conclu une convention de partenariat avec le CPAS de Schaerbeek pour que ce dernier donne des formations à la Citoyenneté pour notre public (uniquement Schaerbeekoïse bénéficiant de l'aide du CPAS).

Dès la reprise, en juin 2021, nous avons 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 augmente l'attente pour suivre une formation citoyenne.

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, avec ou sans interprète.

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, 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 : émigrations 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 : mission locale de Schaerbeek, mission locale de Molenbeek, Actiris, 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 sur les 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 - le monde associatif, politique, syndical, culturel, sportif – la 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 droits et devoirs, en présence d'un enseignant quand c'est possible) et les droits des enfants.

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

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.

40. 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 au formation à distance expliquées pour les modules de Droits et Devoirs, 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 personnes primo-arrivantes. Nous sommes aussi dépendants de l'informatique et de nos connexions internet en cas de difficulté ou panne les formateurs sont bloqués.
- Il y a moins de convivialité, d'interaction informelles entre les gens et de liens qui se créent. Pour pallier à cela nous faisons plus de petites pauses, effectuons 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 10 ou 20 personnes, et ce même en distanciel. Nous n'avons donc pas d'offre disponible dans la langue de nombreuses personnes.

- Un grand 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. De plus, il est difficile, voire impossible, pour ces groupes d'avoir des interventions extérieures ou des visites.
- Régulièrement des demandes supplémentaires émergent des groupes de Formation Citoyenne (par exemple plus d'informations sur l'emploi, la scolarité ou le logement, des rencontres avec des Belges, des sorties supplémentaires, des informations sur le travail indépendant...). Il nous semble donc important de **développer des modules complémentaires** sur différentes thématiques en fonction des demandes du public et de la pertinence en rapport aux objectifs de base de la Formation Citoyenne. En 2021, nous avons développé des nouvelles thématiques comme : la police, les médias, initiation à l'art et à la culture avec le centre culturel de Schaerbeek.

LES FORMATIONS LINGUISTIQUES

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

Comme 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 efficace 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 s'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 plaçons 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 2021.

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.**

Tenant compte de ses difficultés et celles évoquées plus haut, concernant le test de positionnement, nous recommandons la mise en place d'une structure centrale de coordination des besoins et de l'offre linguistiques pour les personnes primo-arrivantes (exemple de la « huis of Nederlands »).

DURÉE

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

2021	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	21	18
Parcours global	28	25

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

	Moyenne	Médiane
Alpha	39	40
FLE A	30	32
FLE B	27	26
Au-delà du A2	8	3

43. 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 et 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. (Voir recommandations du chapitre « les formations linguistiques »)

LES ATTESTATIONS

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

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	229	46%
Femme	271	54%
Total	500	100%

LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES

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

- Raisons professionnelles (les personnes trouvent un emploi) ou de suivi de formations.
- Grossesse/Maternité : 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.

Avec la situation sanitaire particulière de 2021, 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.

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

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 provoquent 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 bénéficiaires n'arrivent pas à suivre les formations proposées.

L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES

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

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

Accueil

Les 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.).

48. 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 : 27.005 euros

Interprétariat par téléphone : 4.711 euros

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

En 2021, avec le travail réalisé à distance, VIA a eu davantage 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 membres du personnel parlant la langue la plus utilisée en interprétariat : l'arabe classique/oriental. Ce renfort a été possible grâce au subside «initiatives» de la Cocof.

RÉSEAUX

50. 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-les.
- 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.

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

Nouvelles collaborations 2021 :

- Convention de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek pour qu'il dispense la Formation Citoyenne pour les personnes primo-arrivantes allocataires de ce CPAS.
- Renforcement du partenariat avec les écoles suite à la crise sanitaire : plus de contact directement avec les écoles pour régler des soucis rencontrés par les personnes primo-arrivantes.
- Partenariat avec le centre culturel de Schaerbeek pour des modules d'initiation à l'art et à la culture.

Collaborations existantes :

- 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. Renforcement de ce partenariat en 2021 autour du suivi du parcours ISP des personnes primo-arrivantes.
- 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 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 accompagnateur-trices sociaux-les 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.
- Partenariat avec l'association HU-BU (Human business) : Rencontre entre les participant-es d'une formation citoyenne et des employés de la société AIG.

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.

MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS

L'ÉQUIPE

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

Fonction	Diplôme	Langues parlées
Accompagnement social	Bachelier en Droit	PEUL
Accompagnement social	Licence travail social	DIALECTES AF. OUEST
Accompagnement social	Bachelier assistant social	SWAHILI
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	ARABE
Accompagnement social	Bachelier assistant social	TURC
Accompagnement social	Master en sociologie	ARABE
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 du travail	ARABE
Accompagnement social	Bachelier assistant social	Roumain/russe
Accompagnement social	Master en droit public	Anglais
Accompagnement social	Master en philologie romane	Espagnol
Accompagnement social	Bachelier assistant social	Albanais
Accompagnement social	Master en psychologie du travail	Anglais
Accompagnement social	Master en anthropologie	EN / ESP
Accompagnement social et Chargée de projet PEPA	Bachelier assistant social	ESPAGNOL
Accueil Molenbeek	CESS	LINGALA
Accueil Schaerbeek	Master admin. éco et sociales	EN / ARABE
Assistante admin/planification	Bachelier assistant social	EN / BOSNIEN
Assistante admin/planification	CESS	ARABE
Chargée de missions	DEUG Littérature	EN / ESP
Coordination des AS	Master en sciences politiques	EN
Coordination Formation	Master en sciences de l'éducation	EN
Direction	Master en sciences politiques	EN
Direction adjointe	Master en sciences du développement	EN / ALL
Direction admin/fin	Master en sciences de gestion	EN
Formation	Licences philologie et AESS	EN / ESP
Formation	Master en psychologie	EN / ARABE
Formation	CESS	EN / ARABE / KURDE / TURC
Formation	Bachelier en comptabilité	ARABE
Formation	Master en négociation arabe	EN / ARABE
Responsable admin/planification	CESS	/
Responsable communication	Bachelier Photographie	EN

53. 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, Moldavie, Albanie).

Mixité des genres :

27 femmes / 13 hommes

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

Durant l'année 2021, deux postes d'accompagnateur-trice social-e se sont libérés et ont été remplacés.

L'équipe planning a été renforcée par une travailleuse.

Renforcement de l'organisation générale de VIA grâce à l'engagement d'un responsable infrastructure et logistique.

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

Nom de la formation	Opérateurs	Objectifs	Nbr de participants de votre BAPA	Fonction des travailleurs de votre BAPA ayant participé à la formation
FOFOCI	CBAI	Formation continuée	4	Formateurs
FOFOCI	CBAI	Formation des futurs formateurs	3	AS
Test linguistique ALPHA	Lire & Ecrire	Apprentissage pour les nouveaux collaborateurs	4	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	UMOYA COLLECTIF	Intervision exploratoire des pratiques exercées	20	AS
Management et leadership	CFIP	Renforcement équipe planning	1	Planning
Récit de vie	CEFOC	Formation pédagogique -outil d'animation	1	Chargée de mission
Surendettement	Centre d'Appui aux services de médiation de dettes	Formation	2	AS
Assertivité	Ligue de l'Enseignement	Formation	1	Accueillante

Violences Conjugales	CFVE	Formation continuée	26	19 AS 6 Formateurs 1 Chargé de mission
Règlement de travail	FESEFA	Formation continuée	1	Direction
Licenciement: Règles, coûts et nouveautés	SD WORX	Formation continuée	1	Direction
Recyclage secourisme	Croix-Rouge	Formation continuée	3	Formateur Direction AS
Recyclage personne de confiance	Securex	Formation continuée	2	AS
Recyclage conseiller en prévention	Attentia	Formation continuée ; focus sur les accidents de travail	2	Coordination Chargée de mission

+ Formations de groupe replanifiées en 2022 compte-tenu des restrictions sanitaires :

- Cas pratique Droits des Etrangers, ADDE, pour tous les AS, les formateurs et la coordination.
- Formation continuée Interculturalité et Exil, CBAI, pour toute l'équipe de VIA.

LE BUDGET

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

Sources	type	Montant	Utilisation
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	158.500,00 €	Renforcement temporaire RH, développemnt d'outils et nouveaux process
Commune de Schaerbeek	Subvention	12.000,00 €	Projet DOMS: « Atelier de rencontres avec la population DOM»
Innoviris	Subvention	29.765,00 €	Projet Co-Create: «CAMIM»
Brulocalis	Sous-traitance	7.875,00 €	Projet «Inclucities»
CBAI	Prestation	6.000,00 €	Projet «Etude d'impact du Parcours d'Accueil»
Perspective Brussels	Subvention	4.000,00 €	Projet DASC «Mieux comprendre la scolarité de ses enfants»
Bruxelles Economie et emploi	Subvention	58.800,00 €	Projet PEPA «Parcours Entrepreneurial pour Primo Arrivants»

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

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

	VIA - Frais de personnel	COCOF - Frais de personnel - Direction - Secrétariat - Coordination	COCOF - Frais de personnel - Accompagnateurs sociaux	COCOF - Frais de personnel - Formateurs
Salaire Brut	1.027.840,08 €	220.583,20 €	668.836,55 €	138.420,33 €
Frais de déplacement	17.993,05 €	2.555,33 €	13.274,53 €	2.163,19 €
Charges patronales	331.219,51 €	70.598,87 €	216.734,38 €	43.886,26 €
Réduction ONSS	-11.236,58 €	-2.189,45 €	-7.967,43 €	-1.079,70 €
Exonération PP	-2.613,41 €	-558,42 €	-1.705,26 €	-349,73 €
Chèques-repas	33.169,77 €	4.906,57 €	23.826,08 €	4.437,12 €
Intervention ONEM	-875,00 €		-875,00 €	
ETP		4,00	18,85	3,50
TOTAL	1.395.497,42 €	295.896,10 €	912.123,85 €	187.477,47 €

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

	VIA - Frais de fonctionnement
Activités et animation	43.794,17 €
Locations et charges	150.745,85 €
Frais administratifs	52.201,22 €
Frais de déplacement	45,00 €
Sous-traitance	114.133,70 €
Investissements	15.525,11 €
TOTAL	376.445,05 €

	VIA - Schaerbeek	VIA - Molenbeek	TOTAL
Frais de fonctionnement - loyers	57.549,47 €	43.126,94 €	100.676,41 €

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

Frais de fonctionnement - charges d'occupation	Eau	158,90 €
	Electricité	5.551,74 €
	Mazout	5.639,34 €
	Assurances	1.392,75 €
	Téléphonies + internet	14.725,19 €
	Entretien	17.856,19 €
	TOTAL	45.324,11 €

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

	Petit matériel	Matériel spécifique	TOTAL
Frais de fonctionnement - matériel	1.770,64 €	3.844,77 €	5.615,41 €

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

Frais de fonctionnement - autres	Matériel et produit d'entretien	1.377,42 €
	Frais de gestion - secrétariat social	10.329,01 €
	Honoraires interprètes - traductions	31.715,34 €
	Honoraires digitalisation	60.049,54 €
	TOTAL	103.471,31 €

58. 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 engendré, 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. Nonobstant ce financement, ces projets nécessitent une recherche de nouveaux financement pour 2022.

Lors de nos rapports précédents, nous pointions de manière structurelle, les difficultés rencontrées suivantes : 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.

Courant de l'année 2021, la révision à la hausse de notre budget annuel (189.800 euros par an) et les nouvelles dispositions de l'arrêté modifiant⁶(l'accompagnement social prend fin après un an), nous ont permis de pallier, en partie, à ces manques.

6 Arrêté 2021/1008 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo- arrivants en Région de Bruxelles-Capitale.

Les difficultés suivantes restent toujours d'actualité ou se présentent :

Grâce au même arrêté modifiant, nous pourrons enfin diminuer notre nombre de dossiers actifs par an⁷. En effet, il ne s'agira plus d'être financé pour suivre 2000 « nouveaux » dossiers par an, auxquels s'accumulent ceux des années précédentes (logique de flux) mais bien le nombre de dossier « actifs » par an (logique de stock).

Cependant, l'année 2022 sera une année de transition entre la logique de « flux » et de « stock » et la mise en place du parcours obligatoire : nous avons, fin 2021, 2675 dossiers ouverts qui constituent autant de parcours non obligés (volontaires).

Sans connaître le flux de personnes obligées de suivre le parcours d'intégration à partir de l'entrée en vigueur de l'obligation prévue en juin 2022, nous sommes tenus de garder au minimum 2/3 des places conventionnées pour le public obligé (1333 places). Cela dépendra du flux d'entrée, mais notre projection est d'être amené à gérer 3000 dossiers à un moment dans l'année : ce qui nécessiterait des ressources supplémentaires ponctuelles.

Une autre difficulté structurelle est 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. Nous craignons que les subventions futures ne permettront plus d'absorber cette charge salariale supplémentaire.

Aussi, suite à la conjoncture actuelle, les salaires ont été indexés à plusieurs reprises et devront l'être encore dans les prochains mois. Ces indexations successives auront **un impact annuel d'un ETP**. Cette charge supplémentaire conséquente doit être absorbée directement lors du paiement des salaires. Alors que la subvention est indexée en N+1 en tenant compte de l'indice santé moyen de l'année précédente. Il y a donc un décalage d'une année.

Ensuite, la provision pécule de vacances n'est pas une dépense éligible pour la COCOF.

Enfin, depuis l'année 2020, la COCOF limite les frais de téléphonie mobile fixée à 20 euros par abonnement et à 150 euros par appareil. Depuis peu et grâce à l'évolution technologique, cette téléphonie mobile remplace la téléphonie fixe et est un outil indispensable pour communiquer au quotidien et garder le contact avec les personnes primo-arrivantes. Cette limitation n'est pas en adéquation avec les pratiques actuelles.

7 Voir tableau page 19

BESOINS

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

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.

ISP

Le parcours professionnel et de formation est une préoccupation d'un grand nombre de bénéficiaires. Nous identifions un besoin de développer l'accompagnement pré 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.

PERSPECTIVES

Cette année 2021 est une année charnière, qui a vu se clôturer plusieurs projets tests (CAMIM, DASC, OUMMI...) présentés dans notre rapport d'activité 2020, et développés plus en détails sur notre site internet, www.via.brussels, dans l'onglet « nos activités » et « projet camim ». Forte de ses expériences et persuadée de l'impact positif de ses activités annexes sur le parcours d'accueil, l'asbl VIA met l'énergie nécessaire pour que ces activités puissent se pérenniser et a introduit à ce sujet plusieurs demandes de financement.

Le parcours d'accueil proposé à VIA, enrichi des activités complémentaires répondant à des activités spécifiques, forme le dispositif « **One Stop Shop** », que l'on peut définir comme « **Un lieu unique et de confiance où les personnes primo-arrivantes peuvent trouver les réponses à leurs besoins d'intégration en vue de participer pleinement à la vie bruxelloise** ».

Enfin, pour pouvoir renforcer l'accompagnement et l'information juridique pour le public, VIA a introduit une demande de financement pour développer le projet « Nos Droits, de la Théorie à notre Réalité ». Ce projet s'inscrit dans le cadre des formations de citoyenneté, et a pour objectif de compléter le programme des FOCl par des informations juridiques thématiques sur le droit belge, et ce, de manière pratique et participative.